DOCUMENT RESUME

ED 414 437 CE 075 347

TITLE	Consultation on Workplace Literacy (Ottawa, Ontario, Canada, June 11-12, 1997). A Report = Consultation sur l'Alphabetisation en Milieu de Travail (Ottawa, Ontario, Canada, 11-12 juin 1997). Rapport.
INSTITUTION	National Literacy Secretariat, Ottawa (Ontario).
PUB DATE	1997-06-00
NOTE	109p.
AVAILABLE FROM	National Literacy Secretariat, Human Resources Development Canada, Ottawa, Ontario, K1A, 1K5, Canada.
PUB TYPE	Reports - General (140) -- Multilingual/Bilingual Materials (171)
LANGUAGE	English, French
EDRS PRICE	MF01/PC05 Plus Postage.
DESCRIPTORS	Adult Basic Education; Basic Skills; Business; Employees; Foreign Countries; French; Governance; Government School Relationship; Labor Force Development; *Literacy Education; National Organizations; *Needs Assessment; School Business Relationship; Teachers; *Workplace Literacy
IDENTIFIERS	*Canada

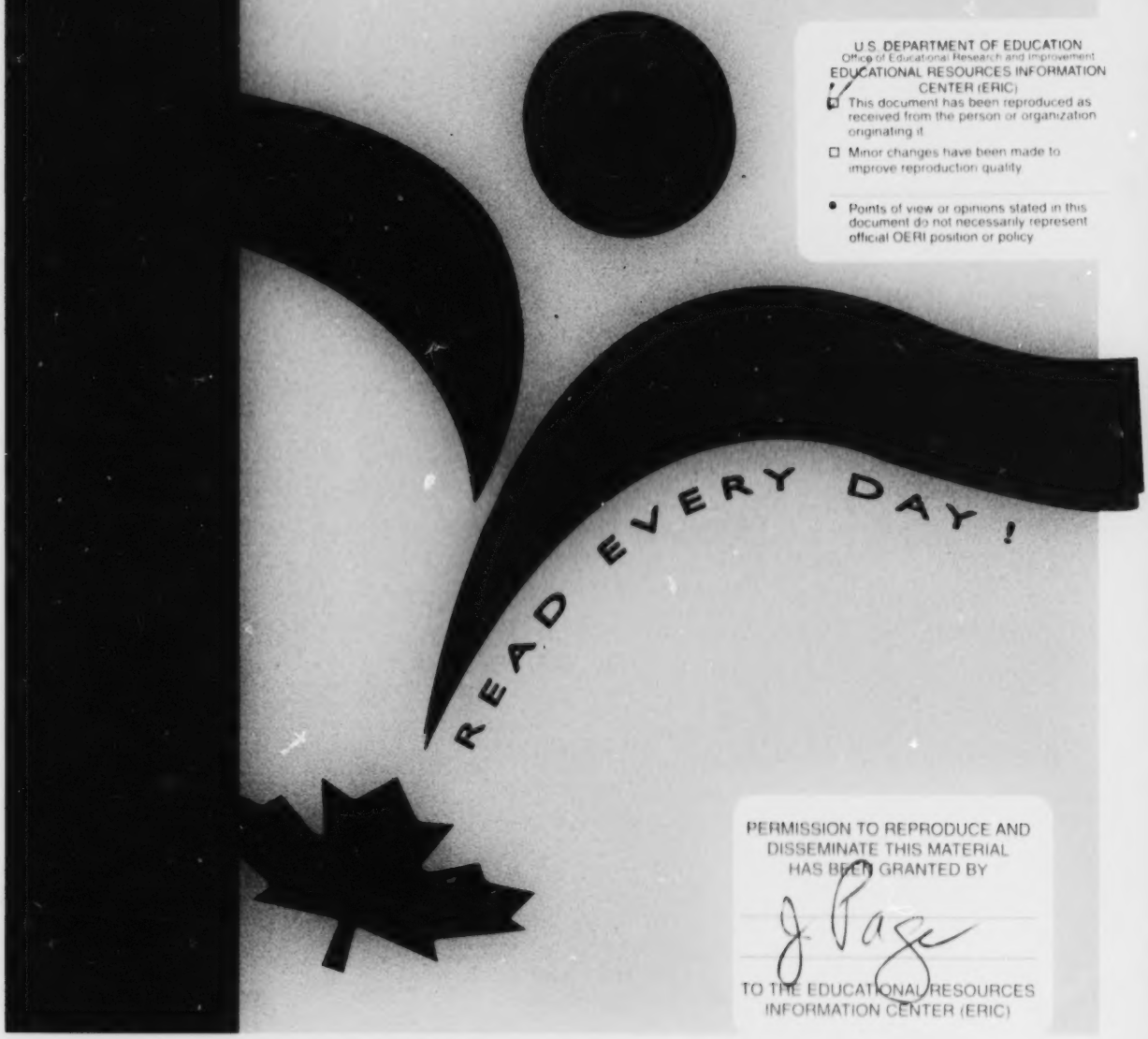
ABSTRACT

This report describes a meeting of Canadian partners who had experience in workplace literacy and represented different sectors that was convened to develop two lists of priorities for possible projects--those of interest to all sectors and of interest to each sector. Participants identified six clusters of priorities across Canada: marketing/promotion (awareness, increased consciousness); vision and accountability; research, standards, and measurement; work force, learners, and learning culture; delivery, dissemination, and field development; and partnerships. For each priority, participants generated three or four issues in the form of questions that could generate results. Participants examined priorities for these individual sectors: labor, business, government, research, joint/national groups, and practitioner/coordinators. Each sector identified three or four priority issues that were specific to that sector. Again, the issues were in the form of questions that could generate results. Following the 10-page narrative, each sector priority issue is analyzed according to the following: (1) why this is an issue; (2) initial steps that would address this issue (including who is responsible and start and finish dates); and (3) what might hinder the implementation of these steps. Appendixes include two lists of needs--those participants believed had yet to be addressed across all sectors and those that had already been addressed across all sectors; consultation agenda; evaluation summary; and participant list. (YLB)

****
* Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made *
* from the original document. *
****

ED 414 437

CONSULTATION ON WORKPLACE LITERACY JUNE 11-12, 1997 A REPORT



U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)
☑ This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.
☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality.
• Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

PERMISSION TO REPRODUCE AND DISSEMINATE THIS MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY
J. Page
TO THE EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION CENTER (ERIC)

National Literacy Secretariat
Le Secrétariat national à l'alphabétisation
Human Resources Development Canada
Développement des ressources humaines Canada
Canada

BEST COPY AVAILABLE

Canada

CE075347

CONSULTATION ON WORKPLACE LITERACY

JUNE 11 - 12, 1997

A REPORT

Human Resources Development Canada
Développement des ressources humaines Canada

National Literacy Secretariat
Le Secrétariat national à l'alphabétisation

To order copies of this report, contact:

National Literacy Secretariat
Human Resources Development Canada
Ottawa, Ontario K1A 1K5
Telephone: (819) 953-5280
Fax: (819) 953-8076
TTD: (819) 953-2338
E-mail: nls@fox.nstn.ca

Table of Contents

Preface		1
Introduction		3
National Priorities Across All Sectors		4
Individual Sector Priorities		7
Analysis of the Sector Issues		10
Labour Sector		11
Government Sector		14
Business Sector		17
Research Sector		20
Joint/National Groups Sector		23
Practitioners/Coordinators Sector		26
Wrap-up Discussion		29
Appendix A:	Needs Being Addressed	31
Appendix B:	Needs Yet to be Met	32
Appendix C:	Consultation Agenda	35
Appendix D:	Evaluation Summary	37
Appendix E:	Participants	49

Preface

The federal government recently provided the National Literacy Secretariat with additional funding to tackle some key issues. One of those issues is the area of workplace literacy.

The National Literacy Secretariat, Human Resources Development Canada, has had successful partnership arrangements with business, labour, government and educators to promote workplace literacy across the country. Project grants assist in providing research, raising public awareness, improving access and outreach, sharing and coordinating information, developing learning materials and training practitioners. We are proud of these partnerships and the impact that has been made across the country.

With this additional funding, we have the opportunity to focus on workplace literacy in a way that had not been possible in the past. We will work with our partners to create significant projects that will make a difference in the area of workplace literacy.

As a first step, we convened a meeting of our partners who have experience in the area of workplace literacy. The objective of this meeting was to develop a list of priorities for workplace literacy practitioners, researchers in the area, workplace literacy coordinators and provincial/territorial government representatives. I want to thank the participants in the consultation for their hard work and for taking the time to help us to think things through.

This report attempts to capture the debate and discussion that took place on June 11 and 12, 1997 in Ottawa. We want to share with you the results of the consultation and to keep our conversations going. We hope that you will study the report and talk to us about project ideas that will make a significant contribution to the field of workplace literacy.

There is much to be done, but there are many hands here who can help us to accomplish the many tasks that do lie ahead.

Sincerely,

James E. Page
Executive Secretary

Introduction

In February of 1997 the government provided the National Literacy Secretariat (NLS) with additional funding to tackle some key issues. This funding created an opportunity to focus on significant projects that would make a difference in the area of workplace literacy.

As a first step, NLS convened a meeting of partners who had experience in workplace literacy and represented different sectors. The goals of the meeting were:

- To develop a list of priorities for possible projects of interest to all sectors, that will make a difference in the area of workplace literacy.
- To develop a list of priorities for possible projects of interest to each sector, i.e., business, labour, workplace literacy practitioners, researchers, workplace literacy coordinators and government representatives.

This report documents the process and outcomes of this meeting in terms of:

- National priorities across all sectors:
  - Issues to be addressed within each priority.
- Individual sector priorities:
  - Issues to be addressed within each sector priority; and,
  - Analysis of the sector issues.

National Priorities Across All Sectors

Participants made two lists of needs which appear in Appendices A and B:

- those needs that they believed had yet to be addressed across all sectors, that would make a difference in workplace literacy
- those needs that had already been addressed across all sectors

From these two lists participants identified clusters of priorities across Canada, and then focused on the six that they deemed most important. Representatives of every sector had an opportunity to input on this discussion. The priorities included:

- Marketing, Promotion (awareness, increased consciousness)
- Vision and Accountability
- Research, Standards, Measurement
- Workforce, Learners, Learning Culture
- Delivery, "Moving it out", Field Development
- Partnerships (especially small business)

For each priority, participants generated three or four issues. The issues are in the form of questions that can generate results. The issues for each of the six priorities follow: *(numbers do not indicate ranking)*

1. Marketing, Promotion

- How do we raise awareness of literacy as a priority for labour?
- How do we raise awareness of literacy as a priority for business?
- How do we foster and encourage sustainable commitment to workplace literacy by business and labour?
- What will this look like?

2. **Vision and Accountability**

- How do we develop an holistic vision for a learning culture in Canada?
  - that respects the strategic needs of varied communities and stakeholders
  - that provides for leadership and management
- How do we develop standards and measure outcomes?
- What yardsticks do we use to measure success?

3. **Research, Standards, Measurement**

- How can we establish priorities and criteria for participatory applied research?
- How can we facilitate input across sectors and among stakeholders?
- How do we get official research bodies to include this issue on their agenda? i.e., economic development, organizational and community development, human capital factor, marry technical research with practitioner experience

4. **Workforce, Learners, Learning Culture**

- What are the components of a learning culture in the workplace and in the broader community?
- How can we demonstrate the benefits and barriers of a learning culture? i.e., costs
- What role can each partner play in moving toward a learning culture?

5. **Delivery, "Moving It Out", Field Development**

- How can we enhance and broaden the delivery of essential skills services? These are specifically related to:
  - new learning technologies/trends
  - relevant work-related curricula
  - learner involvement
  - professional development for practitioners as consultants/marketers
  - shifting "paradigms" of all stakeholders (to adapt to change)

- understanding "critical factors" of success
- communication infrastructure
- development of an academic field/support

6. Partnerships

- What are the elements necessary for successful partnerships?
- How does NLS achieve sustainable commitment to build genuine partnerships?
- What role should NLS play to leverage #1 and #2?

Once the issues related to the national priorities were identified, the group was invited to express any questions or concerns about the priorities, or the process used to identify the priorities. A summary of this discussion follows:

- When we talk about partnerships, we have included business and labour partnerships. I think we should include the education community with business and labour in a three way partnership. And perhaps government, the list goes on of important stakeholders.
- When we talk about labour, we must remember that that's only 34 per cent of people in the workplace. We must say that community colleges and Boards of Education have a prime responsibility for working with the unorganized in a lot of communities across Canada.

Following the brief discussion, the group examined individual sector priorities.

Individual Sector Priorities

The individual sectors include Labour, Business, Government, Research, Joint/National Groups, and Practitioner/Coordinators. Each sector identified three or four priority issues that were specific to their sector. Once again, the issues are in the form of questions that can generate results.

Labour Sector:

- How do we raise awareness of workplace literacy within labour in order to foster and secure organizational commitment?
- How do we, as labour, define and articulate program goals to reflect workers' needs?
- How can the range of financing models be explored, to achieve sustainable commitment to workplace literacy?

Government Sector:

- How do we legitimize workplace literacy/education within government and education systems?
- How can we build on our partnerships to strengthen regional/national, stakeholder and practitioner ties? What is the role of government in a collaborative relationship?
- What is the role of government in the development of an articulated system?

Business Sector:

- How do we deploy our resources to ensure a sustainable standard of living and growth potential while addressing the issue of continuous improvement?
- How can we create a venue with the existing stakeholders to ensure a skilled future workforce?

- How do we maintain a balance between technological change, the environment, and the social impact on the workforce?

Research Sector:

- How do we identify and implement effective means of linking researchers, practitioners, consumers (including policy makers), making a broad collaborative team?
- What are novel and innovative ways of dissemination?
- How do we create a research agenda that integrates the knowledge base of literacy related research

Joint/National Groups Sector

- What are the elements necessary to ensure adequate resources for basic skills?
- What are the indicators of a genuine level of commitment by business and labour?
- What is necessary to set a clear agenda, goals, planning and delivery?

Practitioner/Coordinators Sector

- How can we improve the practice, professional development and networking opportunities for the workforce essential skills field?
- What can we do to promote/re-position "literacy with all stakeholders", especially business and labour, and become industry problem solvers?
- How can we develop and support conceptual changes to better respond to the essential skills needs of the workforce?

Once the individual sector priorities were identified, the group was invited to express any questions or concerns about the priorities, or about the process used to identify the priorities. A summary of this discussion follows:

- How will these priorities be integrated into a big picture? For a lot of literacy stakeholders, there is a concern about a collapse of the infrastructure that supports what has been accomplished so far. The people that will drive this discussion further should have the opportunity to explore some of these issues.

- If a holistic approach to workplace literacy is to be taken, funding is one of the issues that must have a concerted effort of approaches, rather than people leaving the room in separate silos.

- At the end of the consultation, the national needs that were raised initially will be cross-checked against those needs that the individual sectors have identified, so that the priorities are all reflected in the report.

- Although it was anticipated that the plans were made for one year out, it appears that there is work for at least two years here.

Following this discussion, the group completed an analysis of the sector issues, as outlined on the next pages.

Analysis of the Sector Issues

Each of the priority issues identified by the sectors was analyzed according to:

- Why this is an issue;
- Initial steps that would address this issue; and,
- What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps.

The representatives of every sector contributed their ideas to this analysis. The following pages reflect the results of these discussions.

Labour Sector Priority #1:

How do we raise awareness of workplace literacy within Labour in order to foster and secure organizational commitment?

Why this is an issue:

- Workplace literacy is not seen as being in labour's traditional bailiwick
- Education seen as neutral and not reflecting point of view
- Some unions see training as management's prerogative and responsibility.

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Develop a promotional and educational strategy to increase Labour's awareness of workplace literacy	Central Labour Bodies - CLC	Fall 1997	Spring 1998
2. Use existing communications vehicles and forums to raise awareness by sharing success stories and impacts	Central Labour Bodies & Affiliates CLC	Spring 1998	Ongoing
3. Build a case for how workplace literacy can respond to needs of members while strengthening union		Ongoing	
4. Integrate literacy and plain language issues into union work including Labour Education			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Nothing identified by the sector.

Labour Sector Priority #2:

How do we, as Labour, define and articulate program goals to reflect workers' needs?

Why this is an issue:

- There is no consensus within Labour as to what the goals are or should be - Labour's mandate is to ensure that workers' needs and goals are reflected.

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Develop an approach to determine training needs of unionized workers, not just within the workplace but also within labour organizations.	Central Labour Bodies	Sept. 1997	January 1999
2. Develop and adapt assessment tools to accomplish this	"	"	"
3. Implement a representative needs assessment	"	"	"
4. Gather and disseminate information to build consensus on labour's goals	"	Spring 1999	Fall 1999

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Time constraints
- Lack of money
- Small "p" politics within Labour

Labour Sector Priority #3:

How can the range of financing models be explored, to achieve sustainable commitment to workplace literacy?

Why this is an issue:

- Government money is precarious.
- Resources = commitment.
- We need finances/resources for infrastructure in order to deliver programs.
- Some stakeholders see workplace literacy as a cost, not an investment.

Initial steps that should be taken to address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Form a representative working group to guide a project that would research current training and financing models within Labour in Canada and beyond.	CLC Co-ordinators	Fall 1997	Fall 1998
2. Develop a communications, advocacy and training strategy to implement financing models	Working groups with CLC	Fall 1998	May 1999
3. Create case studies and pilot projects	"	"	2000
4. Explore partnerships with other stakeholders	To be identified above	Concurrent to above	Concurrent to above

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Political will
- Money and time
- There is a problem with meeting in Ontario

Government Sector Priority #1:

How do we legitimize workplace literacy/education within government and education systems?

Why this is an issue:

- It is not high on government agenda.
- It is not embedded in the established educational system (and other systems, i.e., Health).
- It is not part of public awareness.
- It makes it vulnerable by being an add on.

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Recognize how we position workplace education in the context of what motivates the training.	Individual provinces/ jurisdictions	ASAP	December 1997
2. Identify internal/external champions (national, provincial, and business) who can speak to higher government.			
3. Identify research priorities that will impact public policy agenda.			
4. Enhance information exchange and support between/among provinces			
5. Organize meeting of political leaders responsible for workplace literacy/education across the nation.			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Money being directed to unemployed workers

Government Sector Priority #2:

How can we build on our partnerships to strengthen regional/national, stakeholder and practitioner ties? What is the role of government in a collaborative relationship?

Why this is an issue:

- Role needs to be defined
- Issue of ownership
- Accountability

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Define partnership roles - could be an extension of mapping provincial initiatives. 2. Facilitate linkages - mediate when requested 3. Provide human resources	Federal/ provincial group		

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Lack of trust
- Preconceived notions
- Government policy; "Are the structures in place for government to be a collaborative partner?"

Government Sector Priority #3:

What is the role of government in the development of an articulated system?

Why this is an issue:

- For the learner, accountability
- For deliverers, maximizing resources

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Complete a consultation process with stakeholders regarding needs. 2. Develop PLA-based standards for learning outcomes - consider IALS, Essential Skills. 3. Institute certification for practitioners. 4. Build a process for ongoing evaluation			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Nothing identified by the sector.

Business Sector Priority #1:

How do we deploy our resources to ensure a sustainable standard of living and growth potential while addressing the issue of continuous improvement?

Why this is an issue:

- Globalization

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Establish ISO standard for Workforce Training and Development	Collaborative international body for ISO	ASAP	2000*
2. Create IALS awareness at workforce level	Business/ Labour	ASAP	Ongoing

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Nothing identified by the sector.

Business Sector Priority #2:

How can we create a venue with the existing stakeholders to ensure a skilled future workforce?

Why this is an issue:

- Globalization

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Promote inclusion of IALS data in high school curricula	Business sector, gov't, labour, education	ASAP	Ongoing
2. Provide local school boards and Department of Education with advisory panels on workplace education		ASAP	Ongoing

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Nothing identified by the sector.

Business Sector Priority #3:

How do we maintain a balance between technological change, the environment, and the social impact on the workforce?

Why this is an issue:

- Globalization

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Research the impacts of taxation incentives for workforce development	HRDC . Conference Board of Canada	ASAP	1 year
2. Increase business/education partnerships at the grass roots level	Sector Councils, Home & School Assocs., Chamber of Commerce	ASAP	Ongoing
3. Research the social costs of the jobs replaced by technology	HRDC Conference Board of Canada	ASAP	Ongoing

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Nothing identified by the sector.

Research Sector Priority #1:

How do we identify and implement effective means of linking researchers, practitioners, consumers (including policy makers), making a broad collaborative team?

Why this is an issue:

- Competition for funds
- Different knowledge bases
- Different methodological assumptions
- Geography and organization isolated
- Low expectation for the sharing of research

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Build in the expectation that research collaboration is part of the research plan - participants have a real role rather than a token one			
2. Funders should assist in creating opportunities for researchers to meet practitioners			
3. Researchers should offer opportunities to share research skills; funders should include this in the funding budget as part of the professional development of practitioners. *(This is very important to practitioners in isolated areas who need research advice; will make practitioners "better readers" of research).*			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Nothing identified by the sector.

Research Sector Priority #2:

What are novel and innovative ways of dissemination?

Why this is an issue:

- Organizational culture works against us
- Researchers often have different skill sets
- Trying to remain "current" in ways of dissemination
- Time consuming and costly
- Funders often do not cover dissemination

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Require dissemination as part of NLS application - funding should be contingent on this			
2. Funders must also have dissemination plan templates; should also disseminate research			
3. Funder strikes an advisory committee of stakeholders to generate ideas for dissemination - a real role rather than token			
4. Keep utility of the research in mind i.e., proper language for audiences			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Provincial governments need to share information so they don't fund what is already been funded elsewhere
- Information overload
- Competition between funders
- Utility of the research
- Cost of software, printing, postage

Research Sector Priority #3:

How do we create a research agenda that integrates the knowledge base of literacy related research

Why this is an issue:

- Broader knowledge base, truncated view of field
- Duplication or gaps in research
- Differing perceptions of the utility of research
- To advance the field to new perceptions

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Access, in an organized way, existing research - clearing house role; who else does it impact on			
2. Identify key words for Clearinghouse - use thesaurus, need usable, understandable work			
3. Involve researchers from outside of literacy field or vice versa - *(got rave reviews from other groups)*			
4. Brainstorm with stakeholders needs that are not being addressed			
5. NLS publishes a list of people they are going to fund; encourage others who may wish to add ideas to the process.			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Research culture, Terminology
- Stubbornness - tendency to create existing research "my way", elitism
- Practitioners don't write down what they do

Joint/National Groups Sector Priority #1:

What are the elements necessary to ensure adequate resources for basic skills?

Why this is an issue:

- Resources are needed for commitment

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Ensure long-term funding for Councils in order to get basic skills strategies up, running and sustainable	NLS, HRDC, Sector Councils	Now	within 3 years
2. Forge partnerships between business, labour and government			
3. Communicate partnership agreement to address basic skills/literacy	Ongoing		
4. Establish a Sector Council Literacy Foundation to ensure sustainability			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Whether councils will still be around and continue to function

Joint/National Groups Sector Priority #2:

What are the indicators of a genuine level of commitment by business and labour?

Why this is an issue:

- Need to foster long-term commitment and sustainability of basic skills

Initial steps that should be taken to address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. All parties have to give dollars and commitment to dollars. 2. Negotiate partnership terms and measures of commitment to ensure sustainability. 3. Ensure good communication among partners. 4. Invite observation and establish linkages with provincial government.			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Lack of knowledge and communication between sector councils

Joint/National Groups Sector Priority #3:

What is necessary to set a clear agenda, goals, planning and delivery.

Why this is an issue:

- Need for clear, attainable, developed and agreed upon goals, objectives, milestones
- Need for clear delineation of roles and responses

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Put in place priority #1 and #2.	Sector Councils		
2. Develop a framework for basic skills strategy including an action plan			
3. Web site with rooms including research data, networking and communications, i.e., projects	NLS		
4. Expand on research as necessary.			
5. Develop a process of evaluation for accountability.			

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Lack of involvement of outside groups, i.e., literacy practitioners

Practitioner/Coordinators Sector Priority #1:

How can we improve the practice, professional development and networking opportunities for the workforce essential skills field.

Why this is an issue:

- Isolation - no communication/infrastructure or academic home base; Variety of standards - lack of tools, time and funding
- Problem with regional access to business/labour
- Ethical issues and standards

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Develop inclusive needs assessment for practitioners/ consultants nationally, i.e., needs and job analyses, ethnographies	Ad hoc committee		
2. Develop communication infrastructure web site/list serve/ newsletter and training on the same -> implementation workshop (i.e., internet)		Soon	
3. Face-to-face meetings, conference with mandatory presentations by people who get grants	NLS and other leaders	11/97 in Toronto	
4. International connections and meetings	NLS		
5. "Accreditation", quality standards to follow from Needs Analysis	Organizations	1998	

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Need for national/regional body to do needs assessment
- Need special travel funds/bursary; need forums to communicate

BEST COPY AVAILABLE

Practitioner/Coordinators Sector Priority #2:

How can we develop and support conceptual changes to better respond to the essential skills needs of the workforce?

Why this is an issue:

- Big picture/fragmented efforts.
- We build the box. We need to challenge our own and others' notions of what it is.

Initial steps that would address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Revisit and challenge existing models through think tanks and research	Unclear - don't see leadership or sector here. Communication is a beginning key	ASAP	
2. Develop policy and recommenda-tions for funders/gov't/other bodies who make policy		ASAP	
3. Form a provincial/national group or join a group re professional standards/quality issues		ASAP	
4. Host a series of think tanks to develop/explore #1 and #2.		ASAP	
5. Develop appropriate and varied tools		ASAP	

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Conceptual framework of programs and funders (i.e., E.I. course = 80 hours)

Practitioner/Coordinators Sector Priority #3:

What can we do to promote/re-position "literacy with all stakeholders", especially business and labour, and become industry problem solvers?

Why this is an issue:

- Hamstrung by outmoded notions of literacy
- Role confusion regarding educator, trainer, consultant

Initial steps that should be taken to address this issue:

Steps	Who	Start	Finish
1. Agree on a common frame of reference - common terminology 2. Get training in strategic positioning and empathy 3. Synthesize current and existing frameworks with data IALS/Essential Skills 4. NLS sponsor "papers" and dialogue in response to IALS/Essential Skills studies with implications to different stakeholders	Academic Reports		

What might hinder, or get in the way of, the implementation of these steps:

- Each group positions this differently
- Since we don't own "literacy" we grope for new terms
- Rapid change -> need to respond

Wrap-up Discussion

A summary of the Workplace Literacy Consultation's wrap-up discussion of outstanding issues and/or reflections follows:

- A web site is needed to help connect individual initiatives and support our collectivity. It would allow some interfacing through technology and would help people to talk more across the stakeholder groups.

- People feel very comfortable that if their workplace is functioning at a level three, that is acceptable. Research (Essential Skills Research Project) is coming out that verifies that certain jobs have different requirements for different levels. When tasks are more complex, people will need levels four and five and we need to strive for that in the workplace.

- At our table, we would have enjoyed a broader discussion of the potential interface of sectoral councils and workplace literacy. We need to understand the sectoral council system better and to find ways of interacting together.

- There is much that can be done and there are many hands here who can help to accomplish the many tasks that lie ahead. Thank you all for helping.

Appendices

Appendix A: Needs Being Addressed

Participants identified a number of needs that they believed are already being addressed across all sectors, that have made a difference in workplace literacy. These included: (* = other participants mentioned the same need)

A. Impact of Workplace Education*

B. Data regarding impacts on employees*

C. New Technologies*

D. A good start ******

E. Publicized usage of tools

F. Awareness of connections with Workplace Literacy*

G. Above points are a start

H. Connection between family literacy and workplace literacy are closer

I. Level of literacy determines the welfare of the individual in society

J. Partnerships between employers and workers to increase workers' skills together; with government seed money *

K. Promotion

L. Trying different ways of delivery, support, etc. *

M. Good promotion of initiatives

N. Economic and social impacts*

O. Worker delivery of training

P. Tools for assessment

Appendix B: Needs Yet to be Met

Participants identified a number of needs that they believed had yet to be addressed across all sectors that would make a difference in workplace literacy. These included:

A. Perception of literacy by learners, i.e., process not fear, benefits

B. Increase data re impact for employers

C. Increase programs for workplace literacy through employers

D. Essential Skills research project

E. Research in other fields includes Workplace Literacy

F. Outcomes measures

G. Understand experience of those in organizations and people

H. Increase resources for small business access

I. Numeracy

J. Shared vision, principles and plan, measure effectiveness, multi-year accountability framework **

K. Employers access dollars and understanding

L. Transparent links between workforce development, family literacy - holistic continuum

M. Practical linkage of practitioners

N. Marketing, convincing public, broader audience, smaller centres, micro-businesses**

O. Maximize experience, work, sectors

P. Get small business together

Q. Quality standards from consumers' view to make informed choices and marketing

R. Approach based on technological changes, e.g., teaching materials and structure of work

S. Partnership with funding programs rewarded

T. Legitimacy - denial of need by stakeholders

U. Explore factors contributing to culture of workplace learning

V. People with most need don't realize it - penetration

W. High automation - literacy skills not being used ("dumbing down")

X. Promote successful Canadian models, stories

Y. Canadian ethnographical research

Z. Focus of workforce/learners

AA. Clear union vision for why involved in training

BB. Buy-in from business needs development - involving framing information

CC. Recognize literacy as part of training and daily business

DD. Employers' social responsibility

EE. Process of learning transfer - barriers

Appendix C: Consultation Agenda

NATIONAL LITERACY SECRETARIAT WORKPLACE LITERACY CONSULTATION

Victoria Room, Ottawa Delta Hotel and Suites
361 Queen Street

GOALS: To develop a list of priorities for possible projects of interest to all sectors, that will make a difference in the area of workplace literacy.

To develop a list of priority for possible projects of interest to each sector, i.e., business, labour, workplace literacy practitioners, researchers, workplace literacy coordinators and government representatives.

Wednesday, June 11, 1997

9:00 Welcome

David A. Good, Assistant Deputy Minister, Human Resources Investment Branch, Human Resources Development Canada

James E. Page, Executive Secretary, National Literacy Secretariat, Human Resources Development Canada

9:15 Overview of Goals and Agenda

Marian Pitters, Facilitator, Pitters Associates

9:30 Introduction of Participants

Name, organization, one priority need that you believe has yet to be addressed that will make a difference in workplace literacy and one priority need that is already being addressed across all sectors

10:15 Response : NLS past, present and anticipated future activities

Brigid Hayes, Program Consultant, National Literacy Secretariat

10:30	Networking Break
11:00	Small Group Discussion of Priority National Needs
12:00	Lunch
1:30	Small Group Discussions - Establishing Priority National Needs
2:30	Networking Break
3:00	Small Group Discussions - Identifying Sector Needs
4:00	Plenary
4:30	Wrap-up
4:45	Reception

Thursday, June 12, 1997

9:00	Review of Previous Day's Activities
9:30	Determining Priorities Among Sector Needs
10:30	Networking Break
11:00	Steps to Meeting Sector Needs
12:00	Lunch
1:30	Soliciting Feedback from Other Sectors
2:30	Networking Break
3:00	Small Group Discussion - continued
3:20	Plenary Report
4:15	Wrap-up and Evaluation
4:30	Adjournment

Appendix D: Evaluation Summary

Workplace Literacy Consultation Evaluation
June 11 - 12, 1997

1. The goals of the consultation are listed below. Please rate how successful you think the group has been in achieving these goals, and explain your rating at the side.

   a) To develop a list of priorities for possible projects of interest to all sectors, that will make a difference in the area of workplace literacy.

   Not successful at all — Highly successful

   1 2 3 4 5 Comments:

   b) To develop a list of priorities for possible projects of interest to each sector, i.e., business, labour, workplace literacy practitioners, researchers, workplace literacy coordinators, and government representatives.

   Not successful at all — Highly successful

   1 2 3 4 5 Comments:

2. What did you find was the most useful about the consultation?

3. What did you find was the least useful about the consultation?

4. Your impressions of Marian's facilitation?

5. Other comments you would like to make?

Thank you for participating!

Workplace Literacy Consultation Evaluation Summary
June 11 - 12, 1997

1. The goals of the consultation are listed below. Please rate how successful you think the group has been in achieving these goals, and explain your rating at the side.

a) To develop a list of priorities for possible projects of interest to all sectors, that will make a difference in the area of workplace literacy.

Not successful at all					**Highly successful**
1	2	3	3.5	4	5
#		**5**	**2**	**15**	**8**
%		**16.6**	**6.6**	**50**	**26.6**

Comments:

Collaborative, engaging, and value added.

Incredible challenge. Good consultation process, broke down barriers around different groups.

Good ideas/lack of leadership - who will lead?

Not all-inclusive but an excellent overview/framework.

Painful but fruitful experience.

Workplace literacy has now been anchored in large industry and it is now time to bring small business into the vision.

Please consult and re-consult with the field to be inclusive.

Should identify elements for short and long term planning.

As a fed, I can see the value of this process.

Will have to see what projects actually take place.

Need 2 people: one to listen, one to record - process would have been more accurate, quicker.

Need more time to flush out ideas.

Projects did not directly emerge, but lots of interesting directions to pursue.

Some good ideas got weeded out early on.

For a & b, there still remains a fair bit of work to do in identifying projects. Many sectors identified prioritizing their agendas as a priority. They did not get down to the business of saying what those priorities are.

b) To develop a list of priorities for possible projects of interest to each sector, i.e., business, labour, workplace literacy practitioners, researchers, workplace literacy coordinators, and government representatives.

	Not successful at all				**Highly successful**
	1	2	3	4	4.5	5
#		**1**	**3**	**19**	**1**	**5**
%		**3.4**	**10.3**	**65.5**	**3.4**	**17.2**

Comments:

Feedback in mixed groups acknowledged the diversity and commonality of issues.

Perhaps we could have achieved if we had more time. More a list of areas of interest than projects.

Some further work needs to be done on the topics/ideas.

The sector-focused approach ensured this would be the outcome.

Working with a goal in mind and projects to reach that goal is more realistic.

Broad questions can be translated into projects. Yes - develop a list priorities, no - develop a list of projects.

A lot of constructive ideas, however now there is a need to communicate to all parties.

Some groups suggested project ideas for <u>other</u> sectors, too.

A small sample without good geographic distribution.

Gave good opportunities to network and get feedback from how others would react.

Useful but I'm not clear about what happens next.

Not that specific, I don't believe.

Practitioner training, plan of action for the workplace, marketing.

2. **What did you find was the most useful about the consultation?**

The opportunity to network with individuals representing their respective provinces and territories.

Having a chance to hear/learn about priority expectations from other groups/stakeholders and that there were common perception upon which to work.

Sharing of ideas with reps from all sectors - resulted in expanding own ideas - broader vision.

The chance to discuss the issues in a small group across experiences and interests

Spending 2 days with other stakeholders/regional differences are amazing/developing forum for exchange of ideas.

Networking, variety of points of view.

Opportunity to hear and network with other stakeholders.

There were lots of things...the most useful thing was the calibre and diversity of the people in the room - lots to learn from and draw on.

Cross sector discussion; national view; western/regional networking.

Contact with other stakeholders (from other sectors).

Networking opportunities were plentiful.

Realization that we as a country have issues which are similar, regardless of province. Having the national awareness structure helps formulate new thoughts which propel the process ahead.

Networking and hearing the thoughts of the other sectors and reacting to them.

An opportunity to have input.

Hearing the views, differences, and congruences between various sectors present.

A sense of what is happening with the various stakeholders - networking.

Exchange of perspectives, priorities and needs of each group.

Working with people in my area and group of people who I would not normally link with.

Wonderful opportunity to meet/talk together. Good to have time to get into issues.

The networking.

Chance to work within my sector, hear from other sectors, hone our goals.

Gave different perspectives on priorities.

The fast pace, intellectual stretch, variety of enlightened and experienced practitioners involved.

Meeting people from across the country from all sectors - networking. Gaining a deeper understanding of issues facing the field from a variety of perspectives.

Multi-sector.

New ideas for priorities (projects) and advocacy issues.

Sectoral/jigsaw approach. The process itself was very effective.

Recognizing that there are some employers willing to accept and recognize legitimate need for Workplace Literacy.

Interaction in the sectors and the exchange of priorities among the sectors. Allowed to understand the different points of view from the various sectors and to see certain similarities.

3. What did you find was the least useful about the consultation?

N/A

Each element was integrated

Not applicable

The question about national issues - because they didn't go anywhere

Setting the priorities for projects.

The structure seemed to suppress brainstorming. The very first "main priority" had little thought or inspiration.

Felt rushed - under time pressures - but I understand why we work under time constraints.

Nothing "wasn't" useful - what would have been great (no surprise!) was to have had MORE TIME.

We may have benefitted from more full plenary - esp. on day 2.

We still don't have buy-ins from all sectors, the belief is not 100% by all. We need to spread more change and we are so few.

First day - timing and breaking things down into minute bits -- disturbed what could be a richer conversation.

The only stakeholders not present were actual learners. May have been useful to have representation from employees who have gone through a literacy program to find out what worked/what could be improved.

Nothing, the process flowed logically.

Group memory (flip charts on walls) is limiting. Please don't write in all capitals. Allow feedback as we go along. Would like to reflect on process/learnings.

The frustration level caused by a poor explanation of the process.

Push towards homogenization, consensus, lack of recognition of differences and imbalances of power between sectors.

Appears to be a drive towards standardization and one way for all.

Nothing.

The jigsaw activity was challenging but ultimately very helpful in sharing points of view.

Not being able to spend enough time with other "constituency" groups (therefore, same "group think").

Time (enough of it) is always a factor.

Posturing of Academics.

Nothing

4. **Your impressions of Marian's facilitation?**

Great job. Marian allowed the process to evolve yet kept us on task.

Good/very good. A challenging group to work with.

Very good on first day. Excellent on second.

Excellent.

Excellent - good combination of humour and focus, well-organized, well-prepared

Fine - fairly neutral which is good.

Very good - kept us on task; especially with large number of people in the room.

Excellent balance of accommodating the group but also driving it through the process.

Okay.

Somewhat controlling but understandable under the circumstances and time restrictions.

Excellent! I appreciated her sense of humour and her desire to meet group's needs.

If the structure was explained with examples in the onset maybe some people would have trusted the process and given more freely.

Excellent.

Did a very good job.

Excellent.

Excellent.

Very casual yet effective. Good appreciation of issues being addressed.

Excellent, was very impressed and will recommend her. She was wonderful in her inter-personal skills with participants.

Group fought against timed "consensus", distillation of issues into words. Too bad she doesn't speak French - did Francophones feel marginal?

Very overbearing. I felt negative feeling about the process, we were treated in a fashion opposite to how we would treat people in a class.

I felt railroaded in terms of time several times. Facilitator should be more knowledgeable about workplace literacy issues and should be bilingual.

Overall it was well done, however on day one she did allow the business group to spend 10 minutes lecturing (about a truck) re business needs.

Excellent!

Excellent. I appreciated her humour, ability to keep the group on task (a mammoth undertaking!) and clear focus.

Great.

Great!

Marian did a wonderful job. She was flexible, responsive and demonstrated good adult education practice, ie. ensuring that the group took ownership and responsibility for the experience.

Very good, did a terrific job considering diversity of group re: focus.

A very good facilitator but the program was too full to have in-depth conversations.

Excellant.

5. Other comments you would like to make?

Well organized - thanks for including me in this valuable exercise.

Thank you for the opportunity.

Sometimes it would be helpful to have in depth think tanks with sector focus - just practitioners, just researchers etc. within these "sectors" we are very diverse.

I appreciate the opportunity to participate in the consultation. It is a privilege to be invited to this kind of event. Keep up the good work, NLS.

Thank you!

A somewhat more generous timeframe would have allowed for discussions (and mutual education) on arising issues.

Two days well spent. Highly productive.

I believe that this NLS consultation has been more of a benefit to me and my objectives at the local level than on a national level. But I hope that the two align further down the road. Thank you.

Thank you.

Breaks were possibly a little too long.

Felt honoured to be invited and thoroughly enjoyed the conference - got some good information and ideas to take back to Manitoba. Thanks!

Thank you for the opportunity to participate. I learned a lot!

As a model of process, this was excellent for government R&D programs.

Thank you for the opportunity to come.

Brigid and Jim P. did (and do!) a great job here.

Great opportunity! Thanks.

Fear that workplace literacy is moving too far away from learner-centred towards labour market - centred.

Good concept. Really important to keep the 2-day format. The first day was good for getting people's brains going, 2nd day was great because it brought forth "The Common Ground" issues.

Thank you for making this possible.

Please build in some future accountability for this group/activity and please make a monetary allowance for those who are not on a 'salary.'

Brigid, thanks for your personal approach. Large gatherings such as this one often lose their 'human' side. You are great as always.

Quite enjoyed it, look forward to be invited again.

I am aware that New Brunswick has a lot to do in this area and I fear that if this question is not addressed quickly we will be left behind. Meeting the coordinators was a great experience.

Appendix E: Participants

Patrick Ballay
Coordonnateur
Programme d'alphabétisation et de formation de base de la main-d'oeuvre
La Cité collégiale
801, promenade de l'Aviation
Ottawa (Ontario)
K1K 4R3
(613) 742-2493 poste 3047
(613) 742-2471 (télécopieur)
pballa@lacitec.on.ca

Kathryn Barker
President
FuturEd Associates
101 - 1001 West Broadway, Pod 190
Vancouver, British Columbia
V6H 4E4
(604) 873-4700
(604) 873-4790 (fax)
kbarker@mindlink.bc.ca
www.FuturEd.com

Lloyd Campbell
Human Resources
Syncrude Canada Ltd.
PO Bag 4023, M.D. 7090
Fort McMurray, Alberta
T9H 3H5
(403) 790-3616
(403) 790-3606 (fax)
campbell.lloyd@syncrude.com

Sandra Chatterton
Senior Policy Consultant
Strategic Policy, Labour
Human Resources Development Canada
165 rue Hôtel de Ville
Place du Portage, Phase II, 7th floor
Hull, Quebec
K1A 0J2
(819) 953-7405
(819) 953-0227 (fax)

Léonce Chiasson
Coordonnateur
Provincial PCRS
Services éducatifs
Enseignement supérieur et travail
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
(506) 453-2169
(506) 444-4960 (télécopieur)
lchiasson@gov.nb.ca

Janet Dassinger
Coordinator - CLC Training Conference
Canadian Labour Congress
2841 Riverside Drive
Ottawa, Ontario
K1V 8X7
(613) 521-3400 ext. 431
(613) 521-0423 (fax)

Marjorie Davison
Workplace Education - Metro
Adult Learning and Innovation
Department of Education and Culture
4th Floor, Trade Mart Building
2021 Brunswick Street, PO Box 578
Halifax, Nova Scotia
B3J 2S9
(902) 424-5191
(902) 424-0666
davisome@gov.ns.ca

Tracy A. Defoe
Education Consultant
3440 West 20th Avenue
Vancouver, British Columbia
V6S 1E4
(604) 730-0331
(604) 730-0231 (fax)
tadefoe@istar.ca

Carolyn Dieleman
Manager, Language Training Programs
Adult Development Branch
Advanced Education and Career Development
10th Floor , Commerce Place
10155 - 102 Street
Edmonton, Alberta
T5J 4L5
(403) 427-5717
(403) 427-5920 (fax)
dielemanc@aecd.gov.ab.ca

Allan Doherty
President
Aurum Geological Consultants Inc
205 - 100 Main Street
PO Box 4367
Whitehorse, Yukon
Y1A 3T5
(403) 667-4168
(403) 668-2021(fax)

Doug Ellis
Purchasing Manager
Seaman's Beverages Ltd.
70 - 4th Street
Charlottetown, Prince Edward Island
C1E 1B0
(902) 566-4700
(902) 629-1803 (fax)
DELLIS@SEAMANSPEI.COM

Sue Folinsbee
Director, Workplace Education
ABC CANADA
1450 Don Mills Road
Don Mills, Ontario
M3B 2X7
(416) 442-2292
(416) 442-2293 (fax)
sfolinsbee@southam.ca

Lynda Fownes
Manager
SkillPlan
4303 Canada Way
Burnaby, British Columbia
V5G 1J3
(604) 436-1126
(604) 437-7539 (fax)
skilplan@axionet.com

Doug Giddings
Director
Human Capital and Education Studies
Applied Research Branch
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 5th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 994-4472
(819) 773-9610 (fax)

Florence Guy
W/WEBS Provincial Coordinator
1200 Eglinton Avenue East
Suite 602
North York, Ontario
M3C 1H9
(416) 383-0992
(416) 510-2566 (fax)
ptpeast@interlog.com

Brigid Hayes
Program Consultant
National Literacy Secretariat
15 Eddy Street, Room 10E10
Ottawa, Ontario
K1A 1K5
(819) 953-5568
(819) 953-8076 (fax)
hayesb@fox.nstn.ca

Paul Heath
Secretariat, Labour
Sectoral Skills Council
200 - 701 Evans Avenue
Etobicoke, Ontario
M9C 1A3
(416) 622-2740 ext. 254
(416) 620-0781 (fax)
paulssc@cycor.ca

Suzanne Hill
Researcher
Standards, Planning and Analysis
Human Resources Partnerships
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 5th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 953-7481
(819) 994-0202 (fax)

Stacey Huget
Consultant
Workforce Education Initiative
Literacy BC
622 - 510 West Hastings Street
Vancouver, British Columbia
V6B 1L8
(604) 438-3901
(604) 438-3906 (fax)
shuget@netcom.ca

Debra Hutcheon
Project Administrator
BEST Project
Ontario Federation of Labour
15 Gervais Drive, Suite 202
Don Mills, Ontario
M3C 1Y8
(416) 441-2731
(416) 441-0722 (fax)
hutcheon@worldchat.com

Bebe Ivanochko
The Workplace Education Consortium in Saskatchewan
Northlands College (La Ronge)
PO Box 509
La Ronge, Saskatchewan
S0J 1L0
(306) 425-4334
(306) 425-2696 (fax)
ivanochkob@rongenet.sk.ca

Stan Jones
Consultant
Adult Literacy and Adult Education
Box 2792, RR #5
429 Lakeside Road
Yarmouth, Nova Scotia
B5A 4A9
(902) 742-1978
(902) 742-1878 (fax)
sjones@istar.ca

Dave Killham
Coordinator
Political Action, Education and Training
UFCW Locals 175 and 633
1450 Meyerside Drive
Suite 700
Mississauga, Ontario
L5T 2N5
(905) 564-2500
(905) 564-2898 (fax)
slaypork@msn.com

Brenda Lafleur
Senior Research Associate
Custom Economic Services
The Conference Board of Canada
255 Smyth Road
Ottawa, Ontario
K1H 8M7
(613) 526-3280
(613) 526-4857 (fax)

BEST COPY AVAILABLE

Tamara Levine
Coordinator
Workplace Literacy Project
Canadian Labour Congress
2841 Riverside Drive
Ottawa, Ontario
K1V 8X7
(613) 521-7437
(613) 521-5480 (fax)
tlevine@clc-ctc.ca

Julie Longard-Webb
Human Resources Manager
The Britex Group
PO Box 450
Bridgetown, Nova Scotia
B0S 1C0
(902) 665-4466 ext. 227
(902) 665-2961 (fax)
britex@fox.nstn.ca

Marie-Pierre Longtin
Senior Industrial Consultant
Sectoral Partnerships Delivery
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 5th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 994-3935

Stephanie Mackenzie
Coordinator
Workplace Learning Programs
Metro Labour Education Centre
1209 King Street West
Toronto, Ontario
M6K 1G2
(416) 537-6532 ext. #2210
(416) 537-6000 (fax)

Barbara MacNutt
Adult Education Advisor
Higher Education Training and Adult Learning
3rd. Floor, Shaw Building
105 Rochford Street
PO Box 2000
Charlottetown, PEI
C1A 7N8
(902) 368-6286
(902) 368-6144 (fax)
bemacnutt@gov.pe.ca

Louise Miller
Fédération des travailleurs
et travailleuses du Québec
Service de l'éducation
545, boulevard Crémazie est, 17 étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1
(514) 383-8015
(514) 383-8001 (télécopieur)

Kelly Morrison
Senior Research Officer
Workplace Innovation and Labour Adjustment Studies
Applied Research Branch
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 4th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 994-4450
(819) 953-8584 (fax)
kelly.morrison@spg.org

James E. Pagé
Executive Secretary
National Literacy Secretariat
15 Eddy Street, Room 10E10
Ottawa, Ontario
K1A 1K5
(819) 953-5460
(819) 953-8076 (fax)
page@fox.nstn.ca

Marian Pitters
Pitters Associates
209 Clendenan Avenue
Toronto, Ontario
M6P 2W9
(416) 769-4811
(416) 604-0536 (fax)
pitters@istar.ca
Facilitator

Erna Post
Acting Executive Director
Canadian Grocery Producers Council
302 - 61 International Blvd.
Rexdale, Ontario
M9W 6K4
(416) 675-3311
(416) 675-2835 (fax)

Margerit Roger
Praxis Language Program Development
4381 Ridgewood Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3R 3R7
(204) 897-3434
(204) 897-1990 (fax)
mroger@escape.com

Jonas Sammons
VP and GM, Manitoba Division
Alliance of Manufacturers and Exporters Canada
100 - One Wesley Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3C 4C6
(204) 949-1454
(204) 943-3476 (fax)
Jonas_Sammons@mbnet.mb.ca

Cate Sills
Literacy and Adult Education
Colleges and Continuing Education
Department of Education, Culture and Employment
PO Box 1320
Yellowknife, NWT
X1A 2L9
(403) 920-3482
(403) 873-0237 (fax)
cate_sills@ece.learnnet.nt.ca

Maurice Taylor
Associate Professor
Faculty of Education
University Of Ottawa
145 Jean-Jacques Lussier
Ottawa, Ontario
K1N 6N5
(613) 562-5800 ext. #4037
(613) 562-5146 (fax)
MTAYLOR@educ-1.edu.uottawa.ca

Jean-Guy Tittley
Textiles Human Resources Council
1720 - 66 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1P 5H1
(613) 230-7217
(613) 230-1279 (fax)

Ron Torgerson
WEST
Saskatchewan Federation of Labour
103 - 2709 - 12th Avenue
Regina, Saskatchewan
S4T 1J9
(306) 924-8574
(306) 525-8960 (fax)
sfl.west@sk.sympatico.ca

Sue Turner
Coordinator
Workplace Education
Adult Literacy and Basic Skills Unit
Manitoba Education and Training
417 - 185 Carlton Street
Winnipeg, Manitoba
R3C 3J1
(204) 945-1682
(204) 945-1792 (fax)
sturner@edu.gov.mb.ca

CONSULTATION SUR L'ALPHABETISATION EN MILIEU DE TRAVAIL LES 11 ET 12 JUIN 1997 RAPPORT

BEST COPY AVAILABLE

Le Secrétariat national à l'alphabétisation

National Literacy Secretariat

Développement des ressources humaines Canada Human Resources Development Canada

Canada

Canada

CONSULTATION SUR L'ALPHABÉTISATION EN MILIEU DE TRAVAIL

LES 11 ET 12 JUIN 1997

RAPPORT

Développement des ressources humaines Canada
Human Resources Development Canada
Le Secrétariat national à l'alphabétisation
National Literacy Secretariat

Pour commander des exemplaires du présent rappport, communiquez avec:

Le Secrétariat national à l'alphabétisation
Développement des ressources humaines Canada
Ottawa (Ontario) K1A 1K5
Téléphone: (819) 953-5280
Télécopieur: (819) 953-8076
ATME: (819) 953-2338
Courrier élect: nls@fox.nstn.ca

Table des matières

Présentation		1
Introduction		3
Priorités nationales dans tous les secteurs		4
Priorités particulières aux divers secteurs		7
Analyse des problèmes par secteur		10
Les syndicats		11
Le gouvernement		14
Les entreprises		17
La recherche		20
Les groupes mixtes/nationaux		23
Les intervenants/coordonnateurs		26
Récapitulation		29
Appendice A :	Les besoins qui sont satisfaits	31
Appendice B :	Les besoins qui restent à satisfaire	32
Appendice C :	Le programme de la consultation	35
Appendice D :	L'évaluation	37
Appendice E:	Les participants	49

Présentation

Le gouvernement fédéral a versé récemment au Secrétariat national à l'alphabétisation des fonds additionnels pour s'attaquer à quelques grands dossiers dont celui de l'alphabétisation en milieu de travail.

Le Secrétariat national à l'alphabétisation, Développement des ressources humaines Canada, a réussi à établir les partenariats avec les entreprises, les syndicats, les gouvernements et les enseignants afin de promouvoir l'alphabétisation en milieu de travail dans toutes les régions du pays. Les subventions ont aidé à assurer la recherche, à sensibiliser la population, à améliorer l'accès et l'action directe, à partager et à coordonner l'information, à mettre au point du matériel pédagogique et à former les intervenants. Nous sommes fiers de ces partenariats et de leur impact à l'échelle du pays.

Grâce à ces fonds additionnels, nous pouvons concentrer nos efforts sur l'alphabétisation en milieu de travail comme personne n'a pu le faire par le passé. Nous travaillerons en collaboration avec nos partenaires pour mettre au point d'importants projets novateurs dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail.

En tout premier lieu, nous avons convoqué une réunion de nos partenaires ayant de l'expérience dans le domaine. Nous nous étions fixé comme objectif de dresser par ordre de priorité, une liste de projets intéressant les intervenants de l'alphabétisation, les chercheurs dans le domaine, les coordonnateurs de l'alphabétisation en milieu de travail de même que les représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux. Je veux remercier les participants à la consultation d'avoir tant accompli et d'avoir pris le temps de nous aider à examiner la question par le menu.

Nous essayons dans le présent rapport de rendre compte des discussions qui ont eu lieu les 11 et 12 juin 1997 à Ottawa. Nous voulons partager avec vous les résultats de la consultation et poursuivre le dialogue. Nous espérons que vous étudierez le rapport et que vous nous ferez part de projets susceptibles de concourir grandement à l'alphabétisation en milieu de travail.

Il y a beaucoup à faire mais nous ne manquons pas ici de mains pour nous aider à accomplir les nombreuses tâches qui nous attendent.

Le secrétaire administratif
James E. Page

Introduction

En février 1997, le gouvernement a accordé au Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA) des fonds additionnels pour régler des problèmes clés. Ces fonds ont permis de concentrer les efforts sur des projets importants aptes à améliorer l'alphabétisation en milieu de travail.

Le SNA a commencé par convoquer une réunion de partenaires ayant l'expérience de l'alphabétisation en milieu de travail et représentant différents secteurs et cela, afin de :

- Dresser, par ordre de priorité, une liste de projets susceptibles d'intéresser tous les secteurs et d'améliorer l'alphabétisation en milieu de travail.

- Dresser, par ordre de priorité, une liste de projets susceptibles d'intéresser chacun des secteurs, à savoir : les entreprises, les syndicats, les intervenants de l'alphabétisation en milieu de travail, les chercheurs, les coordonnateurs de l'alphabétisation en milieu de travail et les représentants du gouvernement.

Le présent rapport rend compte du déroulement et des résultats de cette réunion pour ce qui est :

- Des priorités nationales dans tous les secteurs :

  - Des problèmes à régler pour chaque priorité.

- Des priorités particulières aux divers secteurs :

  - Des problèmes à régler pour chacune des priorités de chaque secteur; et

  - De l'analyse des problèmes par secteur.

Priorités nationales dans tous les secteurs

Les participants ont dressé les deux listes de besoins qui figurent aux appendices A et B :

- les besoins qui, à leur avis, devaient être satisfaits dans tous les secteurs pour améliorer l'alphabétisation en milieu de travail
- les besoins qui ont déjà été satisfaits dans tous les secteurs

À partir de ces deux listes, les participants ont cerné des groupes de priorités dans tout le Canada, puis se sont concentrés sur les six qui leur paraissaient les plus importants. Des représentants de tous les secteurs ont eu l'occasion de participer à cette discussion. Au nombre des priorités se trouvaient :

- La commercialisation, la promotion (conscientisation, conscience accrue)
- La vision et la responsabilité
- La recherche, les normes, l'évaluation
- La population active, les apprenants, la valorisation de l'apprentissage
- La prestation, « Aller fournir les services là où le besoin s'en fait sentir », le développement des ressources sur place
- Les partenariats (surtout dans le secteur de la petite entreprise)

Pour chaque priorité, les participants ont trouvé trois ou quatre problèmes. Cela se présente sous la forme de questions qui peuvent être porteuses de solutions. Voici quelle sont les questions pour chacune des six priorités : *(pas nécessairement dans l'ordre)*

1. Commercialisation et promotion

- Comment faire pour que l'alphabétisation devienne une véritable priorité pour les syndicats?
- Comment faire pour que l'alphabétisation devienne une véritable priorité pour les entreprises?

- Comment amener et encourager les entreprises et les syndicats à s'engager de façon durable à l'égard de l'alphabétisation en milieu de travail?

- Quelle forme cela prendra-t-il?

2. Vision et responsabilité

- Comment mettre au point au Canada une vision holistique de la valorisation de l'apprentissage
  - qui respecte les besoins stratégiques des diverses collectivités et des diverses parties intéressées?
  - qui prévoit un leadership et une direction?

- Comment établir des normes et évaluer les résultats?

- Quel barème utiliser pour mesurer le succès?

3. Recherche, normes et évaluation

- Comment établir les priorités et les critères de la recherche appliquée participative?

- Comment favoriser la participation des parties intéressées de tous les secteurs?

- Comment convaincre les organismes officiels de recherche de mettre cette question à leur programme? (p. ex. : développement économique, développement organisationnel et communautaire, développement du capital humain, allier la recherche technique à l'expérience des intervenants)

4. Population active, apprenants et valorisation de l'apprentissage

- Comment valoriser l'apprentissage dans le milieu de travail et dans la collectivité en général?

- Comment faire comprendre les avantages et les limites de la valorisation de l'apprentissage? (p. ex. : coût)

- Quel rôle chaque partenaire peut-il jouer dans la valorisation de l'apprentissage?

5. **Prestation, « Aller fournir les services là où le besoin s'en fait sentir », développement des ressources sur place**

   - Comment rehausser et élargir l'enseignement de compétences essentielles? Ces compétences sont particulièrement liées :
     - à de nouvelles technologies/tendances d'apprentissage
     - à des programmes d'études liés à l'occupation d'emplois précis
     - à la participation de l'apprenant
     - au perfectionnement d'intervenants tels que les experts-conseils/mercaticiens
     - à la modification des « paradigmes » de toutes les parties intéressées (s'adapter au changement)
     - à la compréhension des « facteurs critiques » de succès
     - au développement d'un champ/soutien d'études

6. **Partenariats**

   - Que faut-il pour assurer le succès des partenariats?
   - Comment le SNA s'engage-t-il de façon durable à créer de véritables partenariats?
   - Quel rôle le SNA devrait-il jouer aux niveaux 1 et 2?

Une fois cernées les questions liées aux priorités nationales, le groupe a été invité à poser toute question ou à exprimer toute préoccupation touchant aux priorités ou à la démarche employée pour cerner les priorités. Voici en résumé ce qui s'est dit :

- Les partenariats dont nous parlons comprennent les partenariats avec les entreprises et les syndicats. Je crois qu'il faudrait prévoir un triple partenariat entre le milieu de l'enseignement, les entreprises et les syndicats. Et ajouter peut-être le gouvernement. La liste des parties intéressées importantes s'allongent encore et encore.

- À propos des syndicats, il ne faut pas oublier que seulement 34 p. 100 des travailleurs sont syndiqués. Il faut dire que les collèges communautaires et les conseils scolaires ont avant tout autre la responsabilité de collaborer avec les travailleurs non syndiqués de nombreuses localités de tout le Canada.

À l'issue d'une brève discussion, le groupe a examiné les priorités particulières aux divers secteurs.

Priorités particulières aux divers secteurs

Les divers secteurs comprennent les syndicats, les entreprises, le gouvernement, la recherche, les groupes mixtes/nationaux, et les intervenants/coordonnateurs. Chaque secteur a cerné trois ou quatre problèmes prioritaires qui lui étaient propres. Encore une fois, les problèmes se présentent sous forme de questions qui peuvent être porteuses de solutions.

Les syndicats :

- Comment conscientiser davantage les syndicats à l'alphabétisation en milieu de travail pour promouvoir et assurer l'engagement de l'organisation?
- Comment, en tant que syndiqués, définir et articuler les objectifs du programme de façon qu'ils reflètent les besoins des travailleurs?
- Comment explorer l'éventail des modèles de financement afin d'assurer un engagement durable à l'égard de l'alphabétisation en milieu de travail?

Le gouvernement :

- Comment légitimer l'alphabétisation/la formation en milieu de travail au sein du gouvernement et du système d'éducation?
- Comment améliorer nos partenariats de façon à resserrer les liens entre les parties intéressées au plan régional/national et les intervenants? Quel est le rôle du gouvernement au sein d'une collaboration?
- Quel est le rôle du gouvernement dans la mise au point d'un système articulé?

Les entreprises :

- Comment déployer nos ressources afin d'assurer un standard de vie et un potentiel de croissance durables de même qu'une amélioration continue?
- Comment créer avec les parties intéressées un service qui assure la compétence de la future population active?
- Comment maintenir un équilibre entre le progrès technologique, l'environnement et l'incidence sociale sur la population active?

La recherche :

- Comment trouver et mettre en oeuvre de bons moyens de faire que les chercheurs, les intervenants, les consommateurs (y compris les décideurs) forment une grande équipe et collaborent entre eux?
- Quels seraient des moyens nouveaux et novateurs de diffusion?
- Comment créer un programme de recherches qui intègre les connaissances de la recherche sur l'alphabétisation?

Les groupes mixtes/nationaux

- Quels éléments faut-il pour que les ressources nécessaires à l'établissement des compétences de base soient assurées?
- Quels sont les indicateurs d'un réel engagement des entreprises et des syndicats?
- Que faudrait-il pour établir un programme, des objectifs, une planification et une prestation clairs?

Les intervenants/coordonnateurs

- Comment améliorer la façon de faire, le perfectionnement et les possibilités de collaboration en réseau à l'égard des compétences essentielles de la population active?
- Comment encourager/réorganiser « l'alphabétisation en collaboration avec toutes les parties intéressées », en particulier les entreprises et les syndicats, et réussir à résoudre les problèmes de l'industrie?
- Comment mettre au point et appuyer des changements conceptuels afin de mieux satisfaire les besoins de formation essentiels de la population active?

Une fois cernées les priorités particulières des divers secteurs, le groupe a été invité à poser toute question ou à exprimer toute préoccupation touchant aux priorités ou à la démarche employée pour cerner les priorités. Voici en résumé ce qui s'est dit :

- Comment ces priorités s'intégreront-elles dans les grandes perspectives? Beaucoup de parties qui s'intéressent à l'alphabétisation craignent un effondrement de l'infrastructure qui soutient ce qui a été accompli jusqu'à maintenant. Les personnes qui vont pousser la discussion plus loin devraient avoir l'occasion d'explorer certaines de ces questions.

- Si l'on adopte une démarche holistique à l'égard de l'alphabétisation en milieu de travail, le financement, notamment, doit faire l'objet d'efforts concertés, au lieu que les gens se débrouillent chacun de leur côté.

- À l'issue de la consultation, les besoins nationaux qui auront été cernés au départ seront vérifiés à la lumière des besoins cernés par les divers secteurs afin que les priorités se retrouvent toutes dans le rapport.

- Même si l'on avait prévu du travail pour une année, il semble qu'il y en ait plutôt pour deux.

Après la discussion, le groupe a terminé l'analyse des problèmes par secteur. Les grandes lignes de cette analyse figurent dans les pages qui suivent.

Analyse des problèmes des secteurs

Chacun des problèmes soulevés par les secteurs ont été analysés sous les angles suivants :

- Pourquoi est-ce un problème;
- Mesures initiales face à ce problème;
- Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures.

Les représentants de chaque secteur ont participé à l'analyse et les pages suivantes résument les résultats des discussions.

Priorité 1 du secteur des syndicats :

Comment conscientiser davantage les syndicats à l'alphabétisation en milieu de travail de manière à obtenir un engagement?

Pourquoi est-ce un problème :

- L'alphabétisation en milieu de travail n'est pas habituellement considérée comme du ressort des syndicats
- L'éducation est considérée comme une chose neutre qui ne reflète pas un point de vue
- Certains syndicats jugent que la formation est une prérogative et une responsabilité de la gestion

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Élaborer une stratégie de promotion et d'éducation pour conscientiser les syndicats à l'alphabétisation en milieu de travail	Centrales syndicales - CTC	Automne 1997	Printemps 1998
2. Utiliser les tribunes et voies de communications existantes pour parler des réussites et des répercussions	Centrales syndicales et groupes affiliés CTC	Printemps	Continu
3. Montrer comment l'alphabétisation en milieu de travail peut répondre aux besoins des membres tout en renforçant le syndicat		1998	
4. Intégrer les sujets de l'alphabétisation et du langage clair dans le travail syndical, y compris la formation syndicale		Continu	

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Rien n'a été signalé par le secteur.

Priorité 2 du secteur des syndicats :

Comment, en tant que syndicats, définir et articuler les objectifs du programme de façon qu'ils reflètent les besoins des travailleurs?

Pourquoi est-ce un problème :

- Il n'y a pas de consensus dans le monde syndical sur ce que sont ou devraient être les objectifs - les syndicats ont comme mandat de voir à ce que les besoins et les buts des travailleurs soient pris en compte.

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Élaborer une approche pour déterminer les besoins de formation des travailleurs syndiqués, non seulement en milieu de travail mais au sein des organisations syndicales également	Centrales syndicales	Sept 1997	Janv. 1999
2. Concevoir et adapter les outils d'évaluation appropriés	"	"	"
3. Appliquer l'évaluation des besoins représentatifs	"	"	"
4. Rassembler et communiquer l'information susceptible d'entraîner un consensus sur les objectifs syndicaux	"	Printemps 1999	Automne 1999

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Les contraintes temporelles
- Le manque d'argent
- La petite politique à l'intérieur des syndicats

Priorité 3 du secteur des syndicats :

Comment explorer l'éventail des modèles de financement afin d'assurer un engagement durable à l'égard de l'alphabétisation en milieu de travail?

Pourquoi est-ce un problème :

- Les fonds publics sont précaires
- Ressources = engagement
- Nous avons besoin de ressources financières pour l'infrastructure afin de fournir les programmes
- Certains intéressés considèrent l'alphabétisation en milieu de travail comme un coût et non comme un investissement.

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Constituer un groupe de travail représentatif pour diriger un projet de recherche sur la formation actuelle et les modèles de financement dans le monde syndical au Canada et ailleurs	CTC Coordinateurs	Automne 1997	Automne 1998
2. Élaborer une stratégie de communications, de défense et de formation pour appliquer les modèles de financement	Groupes de travail avec le CTC	Automne 1998	Mai 1999
3. Créer des études de cas et des projets pilotes	"	"	2000
4. Explorer la possibilité de partenariats avec d'autres intéressés	À identifier ci-dessus	En même temps que ci-dessus	En même temps que ci-dessus

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- La volonté politique
- Les questions d'argent et de temps
- Le problème des rencontres en Ontario

Priorité 1 du secteur du gouvernement :

Comment légitimer l'alphabétisation/la formation en milieu de travail au sein du gouvernement et du système d'éducation?

Pourquoi est-ce un problème :

- Ce n'est pas prioritaire dans le programme gouvernemental
- Ce n'est pas intégré dans le système éducatif établi (ni dans les autres systèmes comme celui de la santé)
- Le public n'y est pas sensibilisé
- C'est un élément vulnérable puisque rajouté.

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Reconnaître notre façon de positionner l'éducation en milieu de travail en regard de ce qui motive la formation	Provinces/ administrations individuelles	DQP	Décembre 1997
2. Identifier des champions à l'interne comme à l'externe (à l'échelle nationale, provinciale et commerciale) qui peuvent s'adresser aux autorités supérieures			
3. Identifier les priorités de recherche qui influeront sur le programme des politiques officielles			
4. Intensifier l'échange d'informations et le soutien inter et intraprovincial			
5. Organiser la rencontre des dirigeants politiques responsables de la formation et de l'alphabétisation en milieu de travail dans tout le pays			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Affectation de l'argent aux chômeurs

Priorité 2 du secteur du gouvernement :

Comment améliorer nos partenariats de façon à resserrer les liens entre les parties intéressées au plan régional/national, et les intervenants? Quel est le rôle du gouvernement dans une relation de collaboration?

Pourquoi est-ce un problème :

- Il faut définir ce rôle
- La question de l'appartenance
- L'obligation de rendre compte

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Définir les rôles dans les partenariats - pourraient être une extension des initiatives provinciales de configuration	Groupe fédéral/ provincial		
2. Favoriser les liens - servir d'intermédiaire au besoin			
3. Fournir des ressources humaines			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Le manque de confiance
- Les notions préconçues
- La politique gouvernementale : «Y a-t-il les structures nécessaires pour que le gouvernement puisse être un partenaire?»

Priorité 3 du secteur du gouvernement :

Quel est le rôle du gouvernement dans l'élaboration d'un système articulé?

Pourquoi est-ce un problème :

- Pour l'apprenant, l'obligation de rendre compte
- Pour le fournisseur, maximisation des ressources

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Mener un processus de consultation avec les intéressés concernant les besoins			
2. Élaborer des normes applicables aux résultats de l'apprentissage - prendre en considération l'EIAA, les compétences essentielles			
3. Établir un processus de certification pour les intervenants			
4. Établir un processus d'évaluation permanente			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Rien n'a été signalé par le secteur.

Priorité 1 du secteur des entreprises :

Comment déployer nos ressources afin d'assurer un standard de vie et un potentiel de croissance durables de même qu'une amélioration continue?

Pourquoi est-ce un problème :

- La mondialisation

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Établir une norme ISO pour la formation et le perfectionnement de la population active	Organe de collaboration international pour l'ISO	DQP	2000*
2. Favoriser une prise de conscience de la population active à l'égard de l'EIAA	Entreprise/ syndicat	DQP	Continu

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Rien n'a été identifié par le secteur.

Priorité 2 du secteur des entreprises :

Comment créer avec les parties intéressées un service qui assure la compétence de la future population active?

Pourquoi est-ce un problème :

- La mondialisation

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Promouvoir l'inclusion des données de l'EIAA dans les programmes d'études secondaires	Secteur des entreprises du gouv., des syndicats, de l'éducation	DQP	Continu
2. Fournir aux conseils scolaires locaux et au ministère de l'Éducation des groupes consultatifs sur l'éducation en milieu de travail		DQP	Continu

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Rien n'a été signalé par le secteur.

Priorité 3 du secteur des entreprises :

Comment maintenir un équilibre entre le progrès technologique, l'environnement et l'incidence sociale sur la population active?

Pourquoi est-ce un problème :

- La globalisation

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Approfondir des incidences des stimulants fiscaux sur le perfectionnement de la population active	DRHC Conference Board du Canada	DQP	1 an
2. Accroître les partenariats entreprise/système d'éducation à la base	Conseils des secteurs, Ass. parents-maîtres, Chambre de commerce	DQP	Continu
3. Examiner les coûts sociaux du remplacement des emplois par la technologie	DRHC Conference Board du Canada	DQP	Continu

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Rien n'a été identifié par le secteur.

Priorité 1 du secteur de la recherche :

Comment trouver et mettre en oeuvre de bons moyens de faire que les chercheurs, les intervenants, les consommateurs (y compris les décideurs) forment une grande équipe et collaborent entre eux?

Pourquoi est-ce un problème :

- Concurrence à l'égard des fonds
- Bases de connaissances différentes
- Hypothèses méthodologiques différentes
- Isolement géographique et organisationnel
- Faibles attentes face au partage de la recherche

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Faire accepter que la collaboration est partie intégrante du plan de recherche - les participants ont un rôle véritable et non pas symbolique			
2. Les bailleurs de fonds devraient aider à créer des occasions de rencontre entre les chercheurs et les intervenants			
3. Les chercheurs devraient offrir des possibilités de partage des compétences de recherche; les bailleurs de fonds devraient préciser cette condition dans le budget de financement, dans le cas du perfectionnement des intervenants. (*Ce point est très important dans le cas des intervenants des régions isolées qui ont besoin de conseils en matière de recherche; cela fera des intervenants de «meilleurs lecteurs» de la recherche.*)			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Rien n'a été identifié par le secteur.

Priorité 2 du secteur de la recherche :

Quels seraient des moyens nouveaux et novateurs de diffusion?

Pourquoi est-un problème :

- La culture organisationnelle ne nous est pas favorable
- Les chercheurs ont souvent des domaines de compétence différents
- Essayer de rester à la «fine pointe» des moyens de diffusion
- Fastidieux et onéreux
- Souvent les bailleurs de fonds ne prévoient pas la diffusion

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Exiger la diffusion dans le cadre de l'application du SNA - le financement devrait y être conditionnel			
2. Les bailleurs de fonds doivent aussi avoir des schémas du plan de diffusion; devraient aussi diffuser la recherche			
3. Le bailleur de fonds crée un comité consultatif de parties intéressées pour trouver des idées sur la diffusion - rôle véritable plutôt que symbolique			
4. Garder en tête l'utilité de la recherche c.-à-d. langage approprié selon les auditoires			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Les provinces ont besoin d'un partage de l'information pour ne pas financer ce qui l'est déjà ailleurs
- Surdose d'informations
- Compétition entre les bailleurs de fonds
- Utilité de la recherche
- Coût des logiciels, de l'impression, de la poste

Priorité 3 du secteur de la recherche :

Comment créer un programme de recherches qui intègre les connaissances de la recherche sur l'alphabétisation?

Pourquoi est-ce un problème :

- Élargissement de la base de connaissances, vue tronquée du domaine
- Chevauchements ou lacunes dans la recherche
- Perceptions différentes de l'utilité de la recherche
- Ouvrir ce secteur à de nouvelles perceptions

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Accès structuré aux travaux de recherche actuels (centre d'échange de renseignements); sur qui d'autre cette mesure a-t-elle un impact?			
2. Établir une liste des mots clés pour le centre d'échange de renseignements - utiliser un thésaurus, besoin de travaux utiles et compréhensibles			
3. Faire appel à des chercheurs de l'extérieur du secteur de l'alphabétisation ou l'inverse (*obtenir des examens d'autres groupes*)			
4. Remue-méninges avec les parties intéressées sur les besoins à combler			
5. SNA publie une liste des personnes qui recevront des fonds; encourager les autres qui pourraient avoir des idées			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Habitudes des chercheurs, terminologie
- Entêtement, tendance à mener des travaux de recherche «à sa façon», élitisme
- Les praticiens ne consignent pas par écrit ce qu'ils font

Priorité 1 du secteur des groupes mixtes/nationaux :

Quels éléments faut-il pour que les ressources nécessaires à l'établissement des compétences de base soient assurées?

Pourquoi est-ce un problème :

- Il faut disposer de ressources pour pouvoir prendre des engagements

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Garantir un financement à long terme des conseils pour établir et mettre en oeuvre de manière durable des stratégies sur l'acquisition de compétences de base	SNA, DRHC, conseils permanents du secteur	Dès maintenant	D'ici 3 ans
2. Établir des partenariats entre les entreprises, les syndicats et le gouvernement			
3. Diffuser les ententes de partenariat afin de s'attaquer aux problèmes liés aux compétences de base et à l'alphabétisation	Continu		
4. Établir une fondation sur l'alphabétisation pour les conseils de ce secteur afin de garantir la poursuite des efforts			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Les divers conseils seront-ils maintenus?

Priorité 2 du secteur des groupes mixtes/nationaux :

Quels sont les indicateurs d'un réel engagement des entreprises et des syndicats?

Pourquoi est-ce un problème :

- Nous devons favoriser des engagements à long terme et la poursuite continuelle des efforts en vue de l'acquisition des compétences de base

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Toutes les parties doivent s'engager à fournir du financement 2. Négocier des partenariats et des engagements afin de garantir la poursuite des efforts 3. Veiller à une bonne communication entre les divers partenaires 4. Encourager la transmission d'observations et établir des rapports avec les gouvernements provinciaux			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Méconnaissance des divers conseils du secteur ou manque de communication entre ceux-ci

Priorité 3 du secteur des groupes mixtes/nationaux :

Que faudrait-il pour établir un programme, des objectifs, une planification et une prestation clairs?

Pourquoi est-ce un problème :

- Il faut que les diverses parties s'entendent pour établir des buts, objectifs et étapes clairs, réalisables et détaillés
- Il faut délimiter clairement les rôles et responsabilités de chacun

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. S'occuper des priorités 1 et 2	Conseils du secteur		
2. Établir un cadre d'action en vue d'une stratégie sur l'acquisition des compétences de base (comprenant un plan d'action)			
3. Site Web avec des composantes sur les données de recherche, l'établissement d'un réseau et les communications (projets)	SNA		
4. Déborder sur la recherche au besoin			
5. Établir un processus d'évaluation pour la reddition de comptes			

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Participation insuffisante des groupes extérieurs, c.-à-d. des intervenants du secteur de l'alphabétisation

Priorité 1 du secteur des intervenants/coordonnateurs :

Comment améliorer la façon de faire, le perfectionnement et les possibilités de collaboration en réseau à l'égard des compétences essentielles de la population active?

Pourquoi est-ce un problème :

- Isolement - aucune communication/infrastructure ou centre d'échange universitaire; variété des normes - manque d'outils, de temps et de fonds
- Accès problématique aux entreprises/syndicats dans les régions
- Normes et problèmes moraux

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Évaluer les besoins complets des intervenants/consultants à l'échelle nationale (analyses des besoins et des postes, descriptions ethnographiques)	Comité spécial		
2. Élaborer une infrastructure de communication grâce au site Web/serveur de liste/bulletin et formation – atelier pratique(Internet)		Bientôt -	
3. Rencontres face à face, conférence avec présentations obligatoires des personnes recevant des subventions	SNA et autres intervenants	11/97 à Toronto	
4. Établissement de liens internationaux et organisation de rencontres à ce niveau	SNA		
5. «Accréditation», normes de qualité à suivre pour les analyses des besoins	Organisations liés au SNA	1998	

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Il faut disposer d'un organisme national/régional pour l'évaluation des besoins
- Il faut disposer de fonds/bourses spéciaux pour les déplacements de même que de tribunes pour les communications

Priorité 2 du secteur des intervenants/coordonnateurs :

Comment mettre au point et appuyer des changements conceptuels afin de mieux satisfaire les besoins de formation essentiels de la population active?

Pourquoi est-ce un problème :

- Image d'ensemble/efforts fragmentés
- Nous sommes en train de construire un édifice. Nous devons remettre en question nos propres conceptions de cet édifice et celles des autres.

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. Remettre en question les modèles existants grâce à des groupes de réflexion et à des travaux de recherche	Zone grise - aucun responsable ou secteur précis. La communication est la clé au début	Dès que possible	
2. Élaborer une politique et des recommandations pour les bailleurs de fonds/gouvernements/autres organismes qui établissent les politiques		Dès que possible	
3. Former un groupe provincial/national ou joindre un groupe s'occupant de normes professionnelles/de questions de qualité		Dès que possible	
4. Organiser une série de séances de réflexion afin de travailler aux points 1 et 2		Dès que possible	
5. Élaborer les divers outils nécessaires		Dès que possible	

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Cadre conceptuel des programmes et bailleurs de fonds (p. ex. cours de l'a.-e. = 80 heures)

Priorité 3 du secteur des intervenants/coordonnateurs :

Comment encourager/réorganiser «l'alphabétisation en collaboration avec toutes les parties intéressées», en particulier les entreprises et les syndicats, et réussir à résoudre les problèmes de l'industrie?

Pourquoi est-ce un problème :

- Efforts gênés par des conceptions démodées de l'alphabétisation
- Confusion entre les rôles de l'éducateur, du formateur et du consultant

Mesures initiales face à ce problème :

Mesures	Qui	Début	Fin
1. S'entendre sur un cadre de référence commun - terminologie commune 2. Obtenir une formation sur le positionnement stratégique et la prise en compte des autres parties 3. Synthétiser les cadres d'action existants, les données de l'EIAA et les études sur les compétences essentielles 4. SNA parraine des «études» et un dialogue en réponse à l'EIAA/aux études sur les compétences essentielles, avec des répercussions pour les différentes parties intéressées	Rapports universitaires		

Qu'est-ce qui pourrait nuire à l'application de ces mesures :

- Chaque groupe adopte une position différente
- Puisque «l'alphabétisation» ne nous appartient pas, nous cherchons de nouveaux termes
- Il nous faut réagir aux changements rapides

Récapitulation

Voici un résumé de la discussion-synthèse sur les problèmes à régler/réflexions qui a été tenue lors de la Consultation sur l'alphabétisation en milieu de travail :

- Il faut établir un site Web pour faire le lien entre les diverses initiatives et appuyer les intervenants. Cet outil permettrait une certaine communication par l'entremise de la technologie, ce qui aiderait aux intervenants des divers groupes à se parler davantage.

- Les gens sont très satisfaits si leur milieu de travail fonctionne au niveau trois. Cela leur est acceptable. Des recherches en cours (projet de recherche sur les compétences essentielles) confirment que certains emplois exigent des niveaux de compétence différents. Lorsque les tâches sont plus complexes, les gens devront avoir atteint les niveaux quatre et cinq et c'est ce qu'il nous faut viser en milieu de travail.

- À notre table, nous aurions aimé discuter plus largement de la collaboration possible entre les divers conseils sectoriels et les intervenants travaillant à l'alphabétisation en milieu de travail. Il nous faut mieux comprendre ce système des conseils sectoriels et trouver des façons de collaborer ensemble.

- De nombreux défis peuvent être relevés et beaucoup de personnes sont ici présentes pour nous aider à s'attaquer aux nombreuses tâches qui nous attendent. Merci à tous d'avoir contribué à nous faire avancer.

Annexes

Annexe A : Les besoins qui sont satisfaits

Les participants ont précisé un certain nombre de besoins qui étaient selon eux déjà satisfaits dans tous les secteurs et qui avaient fait une différence dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail. En voici certains : (* = d'autres participants ont mentionné le même besoin)

A. Impact de l'éducation en milieu de travail*

B. Données concernant les impacts sur les employés*

C. Nouvelles technologies*

D. Un bon départ******

E. Faire connaître comment se servir des outils

F. Prendre conscience des rapports avec l'alphabétisation en milieu de travail*

G. Les points ci-dessus constituent un début

H. Des liens plus étroits sont établis entre l'alphabétisation en milieu familial et l'alphabétisation en milieu de travail

I. Le niveau d'alphabétisation d'un individu constitue un facteur déterminant de son niveau de bien-être au sein de la société

J. Partenariats entre les employeurs et les travailleurs afin d'accroître ensemble les compétences des travailleurs, avec l'aide de fonds de démarrage gouvernementaux*

K. Promotion

L. Mise à l'essai de divers modes de prestation, de soutien, etc.*

M. Bonne promotion des initiatives

N. Impacts économiques et sociaux*

O. Prestation de la formation par le travailleur

P. Outils d'évaluation

Annexe B : Les besoins qui restent à satisfaire

Les participants ont précisé un certain nombre de besoins qui, selon eux, n'avaient pas encore été satisfaits dans tous les secteurs et qui feraient une différence dans l'alphabétisation en milieu de travail. En voici certains :

A. Perception de l'alphabétisation par les apprenants (processus et non source d'inquiétudes, avantages)

B. Rassembler des données sur l'impact pour les employeurs

C. Accroître les programmes d'alphabétisation en milieu de travail en collaboration avec les employeurs

D. Projet de recherche sur les compétences essentielles

E. Les travaux de recherche menés dans d'autres domaines incluent l'alphabétisation en milieu de travail

F. Mesure des résultats obtenus

G. Comprendre l'expérience des gens et des personnes travaillant dans des organisations

H. Accroître les ressources dont disposent les petites entreprises

I. Initiation au calcul

J. Adoption d'une optique, de principes et de plans communs, mesure de l'efficacité, cadre de responsabilisation pluriannuel **

K. Les employeurs doivent comprendre le problème et disposer des fonds voulus

L. Établir des liens transparents entre le perfectionnement de la population active et l'alphabétisation en milieu familial - même continuum

M. Établir des liens concrets entre les intervenants

N. Marketing, convaincre le public, rejoindre un plus grand auditoire, centres plus petits, micro-entreprises**

O. Accroître au maximum l'expérience, les travaux, les secteurs

P. Regrouper les petites entreprises

Q. Normes de qualité pour permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés et à des fins de marketing

R. Approche fondée sur les changements technologiques (outils pédagogiques et structure du travail)

S. Récompenser les partenariats avec des programmes de financement

T. Légitimité - refus des parties intéressées de reconnaître l'existence du besoin

U. Explorer les facteurs susceptibles de favoriser l'apprentissage en milieu de travail

V. Les personnes dont les besoins sont les plus grands ne se rendent pas compte de l'importance du problème

W. Une automatisation poussée entraîne une sous-utilisation des compétences en matière d'alphabétisation (réduction des compétences)

X. Faire la promotion des modèles ou mesures qui se sont révélés des réussites au Canada

Y. Recherche ethnographique au Canada

Z. Mettre l'accent sur la population active/les apprenants

AA. Les syndicats doivent voir clairement pourquoi ils participent à la formation

BB. Achat de services après l'établissement des besoins des entreprises - information sur les programmes

CC. Reconnaître que l'alphabétisation fait partie de la formation et des travaux quotidiens

DD. Responsabilité sociale des employeurs

EE. Processus de transfert de l'apprentissage - obstacles

Appendice C: Le programme de la consultation

SECRÉTARIAT NATIONAL À L'ALPHABÉTISATION
CONSULTATION SUR L'ALPHABÉTISATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Salle Victoria, Hôtel Delta Ottawa
361, rue Queen

BUTS : Établir une liste de priorités concernant des projets qui pourraient intéresser tous les secteurs et qui auraient des résultats tangibles pour ce qui est de l'alphabétisation en milieu de travail.

Établir une liste de priorités concernant des projets qui pourraient intéresser chaque secteur : milieu des affaires, syndicats, praticiens de l'alphabétisation en milieu de travail, chercheurs, coordonnateurs de l'alphabétisation en milieu de travail et représentants gouvernementaux.

Mercredi 11 juin 1997

9h Mot de la bienvenue

David A. Good, sous-ministre adjoint, Investissement dans les ressources humaines, Développement des ressources humaines Canada

James E. Page, secrétaire exécutif, Secrétariat national à l'alphabétisation (SNA), Développement des ressources humaines Canada

9h15 Survol des buts et de l'ordre du jour

Marian Pitters, facilitatrice, Pitters Associates

9h30 Introduction des participants

Nom, organisation, une priorité qui selon vous n'a pas encore été traitée et qui pourrait produire des résultats tangibles relativement à l'alphabétisation en milieu de travail, et un besoin prioritaire déjà traité dans tous les secteurs.

10h15 Réaction : Activités passées, présentes et futures du SNA

Brigid Hayes, consultante en programmes, SNA

10h30	Pause-réseautage
11h	Discussions en petits groupes - des priorités nationales
12h	Lunch
13h30	Discussions en petits groupes - Établissement des priorités nationales
14h30	Pause-réseautage
15h	Discussions en petits groupes - Établissement des priorités sectoriels
16h	Séance plénière : Les petits groupes soulignent les changements
16h30	Résumé
16h45	Réception

Jeudi 12 juin 1997

9h	Examen des activités de la journée précédente
9h30	Séance de remue-méninges - Les besoins dans chaque secteur
10h30	Pause-réseautage
11h	Discussions en groupes sectoriels - Établissement des priorités
12h	Lunch
13h30	Discussions en groupes sectoriels - Inclusion du feed-back
14h30	Pause-réseautage
15h00	Discussions en groupes sectoriels
15h20	Séance plénière
16h15	Résumé et évaluation
16h30	Levée de la séance

Appendice D: Évaluation

Évaluation de la consultation - Alphabétisation en milieu de travail
Les 11 et 12 juin 1997

1. Les objectifs de la consultation figurent ci-après. Veuillez indiquer au moyen d'une cote dans quelle mesure vous estimez que votre groupe a réussi à les atteindre. Commentez votre réponse.

   a) Dresser, par ordre de priorité, une liste de projets intéressant tous les secteurs et susceptibles de faire une différence dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail.

   Pas du tout — Entièrement — Commentaires :
   1 2 3 4 5

   b) Dresser, par ordre de priorité, une liste de projets intéressant chacun des secteurs, c.-à-d. les entreprises, les syndicats, les intervenants de l'alphabétisation en milieu de travail, les chercheurs, les coordonnateurs de l'alphabétisation en milieu de travail et les représentants du gouvernement.

   Pas du tout — Entièrement — Commentaires :
   1 2 3 4 5

2. À votre avis, qu'est-ce qui a été le plus utile dans le cadre de la consultation?

3. Qu'est-ce qui a été le moins utile dans le cadre de la consultation?

4. Vos impressions sur le travail de facilitation de Marian :

5. Autres commentaires que vous désirez formuler

Merci d'avoir participé!

Évaluation de la consultation sur l'alphabétisation en milieu de travail tenue les 11 et 12 juin 1997

1. Les objectifs de la consultation figurent ci-après. Veuillez indiquer au moyen d'une cote dans quelle mesure vous estimez que votre groupe a réussi à les atteindre. Commentez votre réponse.

a) Dresser, par ordre de priorité, une liste de projets intéressant tous les secteurs et susceptibles de faire une différence dans le domaine de l'alphabétisation en milieu de travail.

Pas du tout					**Entièrement**
1	2	3	3,5	4	5
#		**5**	**2**	**15**	**8**
%		**16,6**	**6,6**	**50**	**26,6**

Commentaires :

Faite en collaboration, attrayante et utile.

Incroyable défi à relever. Bon processus de consultation qui a permis d'abaisser les barrières autour des différents groupes.

Bonnes idées/manque de direction - qui tiendra la barre?

Survol non global mais excellent.

Expérience pénible mais utile.

L'alphabétisation en milieu de travail est maintenant ancrée dans les grandes industries; le temps est venu d'englober les petites entreprises.

Consulter et reconsulter les intervenants sur le terrain afin d'être englobant.

Il faudrait définir les composantes d'une planification à court et long termes.

En tant que fonctionnaire fédéral, je puis comprendre la valeur de ce processus.

Il faudra voir quels projets seront en fait réalisés.

Il faut deux personnes: quelqu'un qui écoute et quelqu'un qui prend les notes - le processus aurait été plus rigoureux et plus rapide.

Il faut plus de temps pour faire jaillir les idées.

La consultation n'a pas débouché directement sur des projets mais a permis de dégager beaucoup de pistes intéressantes à explorer.

Quelques très bonnes idées ont été rejetées très tôt.

Pour a) et b), encore beaucoup de travail à abattre en vue de dresser une liste de projets. De nombreux secteurs ont dit qu'il fallait avant tout établir des priorités en ce qui concerne leurs propres projets. Ils ne sont pas allés jusqu'à dire quelles sont ces priorités.

b) Dresser, par ordre de priorité, une liste de projets intéressant chacun des secteurs, c.-à-d. les entreprises, les syndicats, les intervenants de l'alphabétisation, les chercheurs, les coordonnateurs de l'alphabétisation en milieu de travail et les représentants du gouvernement.

Pas du tout					**Entièrement**
1	2	3	4	4,5	5
#	**1**	**3**	**19**	**1**	**5**
%	**3,4**	**10,3**	**65,5**	**3,4**	**17,2**

Commentaires :

Les groupes mixtes ont reconnu la diversité et l'homogénéité des problèmes.

Nous serions peut-être parvenus à quelque chose si nous avions disposé de plus de temps. Il s'agit plus d'une liste de domaines d'intérêts que de projets.

Il faut continuer à se pencher sur les sujets/idées.

L'approche axée sur les secteurs a fait en sorte que l'objectif soit atteint.

Il est plus réaliste de travailler à des projets qui visent un objectif.

Les grandes questions peuvent se traduire en projets. Certains sont d'avis qu'il faut dresser une liste de priorités, tandis que d'autres optent pour une liste de projets.

Beaucoup d'idées constructives qu'il faut maintenant communiquer à toutes les parties.

Certains groupes ont suggéré des idées de projets pour d'autres secteurs également.

Un petit échantillon sans bonne répartition géographique.

A permis d'établir des réseaux et de savoir comment les autres réagiraient.

Exercice utile, mais je m'interrroge sur ce qui va se passer par la suite.

Pas si précis que cela, je ne crois pas.

Formation des coordonnateurs, plan d'action pour le milieu de travail, marketing

2. À votre avis, qu'est-ce qui a été le plus utile dans le cadre de la consultation?

L'occasion d'établir des réseaux avec des personnes représentant leurs provinces et territoires respectifs.

Avoir la chance de connaître les attentes d'autres groupes/intervenants en ce qui concerne les projets et d'apprendre que nous nous entendons sur ceux que nous devons réaliser.

Le fait de partager des idées avec des représentants des autres secteurs nous a permis d'enrichir les nôtres et d'élargir notre vision des choses.

La consultation a permis de discuter des questions en petits groupes par le truchement de nos expériences et de nos intérêts.

Passer deux jours avec d'autres intervenants/les différences régionales sont surprenantes/créer une tribune pour échanger des idées.

Établissement de réseaux, diversité des points de vue.

Occasion d'entendre d'autres intervenants et d'établir avec eux des réseaux.

Il y avait beaucoup de choses... la plus utile a été l'envergure et la diversité des participants - il y a beaucoup de choses à apprendre et de leçons à tirer.

Discussion intersectorielle; point de vue national; établissement de réseaux dans l'Ouest/avec les régions.

Contacts avec d'autres intervenants (d'autres secteurs).

Nombreuses occasions d'établir des réseaux.

Se rendre compte que dans l'ensemble du pays nous sommes aux prises avec les mêmes problèmes, peu importe la province. La structure nationale aide à formuler de nouvelles idées qui font avancer le processus.

L'établissement de réseaux et le fait d'entendre les idées d'autres secteurs et d'y réagir.

Une occasion de participer.

Entendre les points de vue, les différences et les similarités entre les divers secteurs présents.

Une idée de ce qui se passe chez les divers intervenants - l'établissement de réseaux.

Échange des points de vue, des priorités et des besoins de chaque groupe.

Travailler en collaboration avec des gens de ma région et un groupe de personnes avec qui je n'établirais normalement pas de contacts.

Merveilleuse occasion de rencontrer des gens et d'échanger. C'est bon d'avoir le temps d'approfondir les questions.

L'établissement de réseaux.

Une occasion de travailler au sein de mon secteur, d'entendre ce que les autres secteurs ont à dire, de parfaire nos objectifs.

Différents points de vue sur les priorités.

Le rythme rapide, l'effort intellectuel, l'éventail d'intervenants éclairés et expérimentés.

Rencontrer des gens de toutes les régions du pays et de tous les secteurs - l'établissement de réseaux. Meilleure compréhension des problèmes qui se posent sur le terrain à partir de divers points de vue.

Rencontre multisectorielle.

Nouvelles idées en ce qui a trait aux priorités (projets) et des problèmes relatifs à la promotion et à la défense.

Approche sectorielle/ jeu de patience. Le processus lui-même a été très efficace.

Reconnaître que certains employeurs sont prêts à accepter et à reconnaître le besoin légitime de l'alphabétisation en milieu de travail.

Échanges dans les secteurs, échange sur les priorités de chacun des secteurs. A permis de connaître les différents points de vue de nombreux secteurs et de constater certaines similarités.

3. Qu'est-ce qui a été <u>le moins</u> utile dans le cadre de la consultation?

S/O

Chaque élément a été intégré.

Sans objet

La question portant sur les problèmes à l'échelle nationale - cela n'a mené nulle part.

Dresser, par ordre de priorité, la liste des projets.

La structure a semblé éliminer le remue-méninges. La toute première «priorité importante» manquait d'inspiration.

Sentiment d'avoir été débordé - pressé par le temps- mais je comprends pourquoi on nous impose des échéanciers.

Rien «n'a été» inutile - ce qui aurait été formidable (il ne faut pas s'en surprendre) c'est d'avoir eu PLUS DE TEMPS à notre disposition.

Peut-être aurions-nous pu tirer parti d'un plus grand nombre de séances plénières complètes - surtout la deuxième journée.

Nous n'avons toujours pas l'appui de tous les secteurs. Nous devons apporter davantage de changements et nous sommes si peu.
Première journée - le minutage et le morcellement de la tâche à accomplir a appauvri les échanges.

Les seuls intervenants manquants étaient les véritables apprenants.
Il aurait peut-être été utile d'entendre le témoignage d'employés qui ont suivi un programme d'alphabétisation afin de déterminer ce qui a fonctionné et ce qui pourrait être amélioré.

Rien, le processus s'est déroulé logiquement.

La mémoire de groupe (les tableaux de papier) est contraignante. S'il vous plaît, éviter de tout écrire en majuscules. Permettez aux participants de faire des observations au fur et à mesure. Aimerais réfléchir sur le processus/les apprentissages.

Le niveau de frustration attribuable à une piètre explication du processus.

Pression exercée vers l'homogénéisation, le consensus, ignorance des différences et des déséquilibres du pouvoir entre les secteurs.

Tendance apparente à la normalisation et à l'uniformité du processus.

Rien.

Le jeu de patience a été une gageure mais s'est révélé d'une très grande utilité pour partager les points de vue.

L'impossibilité de passer suffisamment de temps avec d'autres groupes.

Le manque de temps est toujours un facteur.

L'affectation des universitaires.

?rien

4. **Vos impressions sur le travail de facilitation de Marian:**

Excellent travail. Tout en laissant évoluer le processus, Marian a réussi nous faire accomplir notre tâche.

Bon/très bon. Elle avait affaire à un groupe difficile.

Très bonne la première journée. Excellente, la deuxième journée.

Excellent travail.

Excellent travail - Bon équilibre entre l'humour et la concentration, bien organisée, bien préparée.

Très bien - assez neutre, ce qui est bien.

Très bien - elle ne nous a pas laissés perdre de vu notre objectif; surtout si l'on tient compte du grand nombre de participants.

Excellent travail - elle a su faciliter les choses au groupe tout au long du processus.

Un peu autoritaire, mais c'est compréhensible étant donné les circonstances et les contraintes de temps.

Excellent travail! J'ai beaucoup aimé son sens de l'humour et son désir de satisfaire aux besoins du groupe.

Si, dès le départ, la structure avait été expliquée au moyen d'exemples certaines personnes auraient peut-être fait confiance au processus et participé plus volontiers.

Excellent travail.

Elle a fait du très bon travail.

Excellent travail.

Excellent travail.

Très désinvolte, mais efficace. A su bien saisir les questions abordées.

Excellent travail; j'ai été très impressionné et je la recommanderai. Sensationnelle en matière de relations humaines.

Le groupe a lutté contre un «consensus» dans un délai fixé, la distillation des problèmes. Vraiment dommage qu'elle ne parle pas français - les francophones ont-ils senti qu'ils jouaient un rôle marginal?

Très autoritaire. J'ai eu une mauvaise impression au sujet du processus; nous avons eu droit à un traitement tout à fait différent de celui que l'on réserverait à des étudiants dans une salle de classe.

Il m'est arrivé à plusieurs reprises de me sentir obligé de faire des choses sans avoir le temps de réfléchir. L'animatrice du groupe devrait être davantage au courant des problèmes que pose l'alphabétisation en milieu de travail et devrait être bilingue.

Dans l'ensemble, l'animatrice a bien accompli sa tâche bien que la première journée elle ait permis au groupe des entreprises de passer dix minutes à parler des besoins d'une entreprise (au sujet d'un camion).

Excellent travail.

Excellent travail. J'ai beaucoup aimé son humour, sa capacité de faire en sorte que le groupe ne perde pas de vue la tâche à accomplir (une gigantesque entreprise!) et sa nette concentration.

Sensationnelle.

Sensationnelle!

Marian a fait de l'excellent travail. Elle a su être souple, réceptive et a fait en sorte que le groupe dirige et s'approprie l'expérience.

Très bonne, a fait un travail sensationnel compte tenu de la diversité du groupe.

Très bonne animatrice mais le programme trop chargé n'a pas permis d'échanges en profondeur.

Excellent travail.

5. Autres commentaires que vous désirez formuler.

Bonne organisation; merci de m'avoir invité à participer à ce précieux exercice.

Merci de l'occasion qui m'a été offerte.

Il serait parfois utile d'avoir des séances de profondes réflexions en se concentrant sur les secteurs - pour les intervenants seulement, pour les chercheurs seulement etc. - à l'intérieur de ces «secteurs» qui sont très diversifiés.

Je suis content d'avoir eu l'occasion de participer à la consultation. C'est un privilège d'être invité à ce genre d'activité. Continuez le bon travail au S.N.A.

Merci!

Un délai un peu plus long aurait permis de discuter (et de se renseigner mutuellement), des problèmes qui se posent.

Deux journées bien utilisées, très productives.

Je crois que cette consultation du Secrétariat national à l'alphabétisation m'a aidé davantage en ce qui concerne mes objectifs locaux. J'espère toutefois que les objectifs régionaux et nationaux correspondront à un certain moment. Je vous remercie.

Merci.

Les pauses étaient peut-être un peu trop longues.

Je me suis senti honoré d'avoir été invité et j'ai aimé totalement la conférence - j'y ai obtenu de bons renseignements et de bonnes idées que je ramène au Manitoba. Merci.

Merci de l'occasion qu'on m'a offerte de participer. J'ai beaucoup appris!

En temps que modèle de processus, c'était excellent pour les programmes de R et D du gouvernement.

Je vous remercie de l'occasion que vous m'avez offerte de participer.

Brigid et Jim P. ont accompli (et accomplissent!) de l'excellent travail.

Grande occasion! Merci.

Je crains que l'alphabétisation en milieu de travail s'éloigne trop de son objectif en s'orientant sur le marché du travail plutôt que sur l'apprenant.

Bon concept. Il est très important de conserver les deux journées. La première journée a permis de délier les esprits et la deuxième, de faire ressortir les points communs.

Merci d'avoir rendu possible cette consultation.

S'il vous plaît, intégrez une certaine responsabilisation pour ce groupe/cette activité et veuillez prévoir une indemnité pour ceux qui ne touchent pas un «salaire».

Brigid, je vous remercie de votre approche personnelle. De grands rassemblements comme celui-ci finissent souvent par manquer de chaleur humaine. Vous êtes toujours aussi sensationnelle.

J'ai assez aimé et j'espère qu'on m'invitera encore.

Je prends conscience que le Nouveau-Brunswick a beaucoup de travail à faire en cette matière et je crains que si la question n'est pas abordée rapidement, nous accusions un grand retard. Rencontrer les coordonnateurs m'a beaucoup enrichi.

Appendice E: Les participants

Patrick Ballay
Coordonnateur
Programme d'alphabétisation et de formation de base de la main-d'oeuvre
La Cité collégiale
801, promenade de l'Aviation
Ottawa (Ontario)
K1K 4R3
(613) 742-2493 poste 3047
(613) 742-2471 (télécopieur)
pballa@lacitec.on.ca

Kathryn Barker
President
FuturEd Associates
101 - 1001 West Broadway, Pod 190
Vancouver, British Columbia
V6H 4E4
(604) 873-4700
(604) 873-4790 (fax)
kbarker@mindlink.bc.ca
www.FuturEd.com

Lloyd Campbell
Human Resources
Syncrude Canada Ltd.
PO Bag 4023, M.D. 7090
Fort McMurray, Alberta
T9H 3H5
(403) 790-3616
(403) 790-3606 (fax)
campbell.lloyd@syncrude.com

Sandra Chatterton
Senior Policy Consultant
Strategic Policy, Labour
Human Resources Development Canada
165 rue Hôtel de Ville
Place du Portage, Phase II, 7th floor
Hull, Quebec
K1A 0J2
(819) 953-7405
(819) 953-0227 (fax)

Léonce Chiasson
Coordonnateur
Provincial PCRS
Services éducatifs
Enseignement supérieur et travail
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
(506) 453-2169
(506) 444-4960 (télécopieur)
lchiasson@gov.nb.ca

Janet Dassinger
Coordinator - CLC Training Conference
Canadian Labour Congress
2841 Riverside Drive
Ottawa, Ontario
K1V 8X7
(613) 521-3400 ext. 431
(613) 521-0423 (fax)

Marjorie Davison
Workplace Education - Metro
Adult Learning and Innovation
Department of Education and Culture
4th Floor, Trade Mart Building
2021 Brunswick Street, PO Box 578
Halifax, Nova Scotia
B3J 2S9
(902) 424-5191
(902) 424-0666
davisome@gov.ns.ca

Tracy A. Defoe
Education Consultant
3440 West 20th Avenue
Vancouver, British Columbia
V6S 1E4
(604) 730-0331
(604) 730-0231 (fax)
tadefoe@istar.ca

Carolyn Dieleman
Manager, Language Training Programs
Adult Development Branch
Advanced Education and Career Development
10th Floor , Commerce Place
10155 - 102 Street
Edmonton, Alberta
T5J 4L5
(403) 427-5717
(403) 427-5920 (fax)
dielemanc@aecd.gov.ab.ca

Allan Doherty
President
Aurum Geological Consultants Inc
205 - 100 Main Street
PO Box 4367
Whitehorse, Yukon
Y1A 3T5
(403) 667-4168
(403) 668-2021(fax)

Doug Ellis
Purchasing Manager
Seaman's Beverages Ltd.
70 - 4th Street
Charlottetown, Prince Edward Island
C1E 1B0
(902) 566-4700
(902) 629-1803 (fax)
DELLIS@SEAMANSPEI.COM

Sue Folinsbee
Director, Workplace Education
ABC CANADA
1450 Don Mills Road
Don Mills, Ontario
M3B 2X7
(416) 442-2292
(416) 442-2293 (fax)
sfolinsbee@southam.ca

Lynda Fownes
Manager
SkillPlan
4303 Canada Way
Burnaby, British Columbia
V5G 1J3
(604) 436-1126
(604) 437-7539 (fax)
skilplan@axionet.com

Doug Giddings
Director
Human Capital and Education Studies
Applied Research Branch
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 5th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 994-4472
(819) 773-9610 (fax)

Florence Guy
W/WEBS Provincial Coordinator
1200 Eglinton Avenue East
Suite 602
North York, Ontario
M3C 1H9
(416) 383-0992
(416) 510-2566 (fax)
ptpeast@interlog.com

Brigid Hayes
Program Consultant
National Literacy Secretariat
15 Eddy Street, Room 10E10
Ottawa, Ontario
K1A 1K5
(819) 953-5568
(819) 953-8076 (fax)
hayesb@fox.nstn.ca

Paul Heath
Secretariat, Labour
Sectoral Skills Council
200 - 701 Evans Avenue
Etobicoke, Ontario
M9C 1A3
(416) 622-2740 ext. 254
(416) 620-0781 (fax)
paulssc@cycor.ca

Suzanne Hill
Researcher
Standards, Planning and Analysis
Human Resources Partnerships
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 5th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 953-7481
(819) 994-0202 (fax)

Stacey Huget
Consultant
Workforce Education Initiative
Literacy BC
622 - 510 West Hastings Street
Vancouver, British Columbia
V6B 1L8
(604) 438-3901
(604) 438-3906 (fax)
shuget@netcom.ca

Debra Hutcheon
Project Administrator
BEST Project
Ontario Federation of Labour
15 Gervais Drive, Suite 202
Don Mills, Ontario
M3C 1Y8
(416) 441-2731
(416) 441-0722 (fax)
hutcheon@worldchat.com

Bebe Ivanochko
The Workplace Education Consortium in Saskatchewan
Northlands College (La Ronge)
PO Box 509
La Ronge, Saskatchewan
S0J 1L0
(306) 425-4334
(306) 425-2696 (fax)
ivanochkob@rongenet.sk.ca

Stan Jones
Consultant
Adult Literacy and Adult Education
Box 2792, RR #5
429 Lakeside Road
Yarmouth, Nova Scotia
B5A 4A9
(902) 742-1978
(902) 742-1878 (fax)
sjones@istar.ca

Dave Killham
Coordinator
Political Action, Education and Training
UFCW Locals 175 and 633
1450 Meyerside Drive
Suite 700
Mississauga, Ontario
L5T 2N5
(905) 564-2500
(905) 564-2898 (fax)
slaypork@msn.com

Brenda Lafleur
Senior Research Associate
Custom Economic Services
The Conference Board of Canada
255 Smyth Road
Ottawa, Ontario
K1H 8M7
(613) 526-3280
(613) 526-4857 (fax)

Tamara Levine
Coordinator
Workplace Literacy Project
Canadian Labour Congress
2841 Riverside Drive
Ottawa, Ontario
K1V 8X7
(613) 521-7437
(613) 521-5480 (fax)
tlevine@clc-ctc.ca

Julie Longard-Webb
Human Resources Manager
The Britex Group
PO Box 450
Bridgetown, Nova Scotia
B0S 1C0
(902) 665-4466 ext. 227
(902) 665-2961 (fax)
britex@fox.nstn.ca

Marie-Pierre Longtin
Senior Industrial Consultant
Sectoral Partnerships Delivery
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 5th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 994-3935

Stephanie Mackenzie
Coordinator
Workplace Learning Programs
Metro Labour Education Centre
1209 King Street West
Toronto, Ontario
M6K 1G2
(416) 537-6532 ext. #2210
(416) 537-6000 (fax)

Barbara MacNutt
Adult Education Advisor
Higher Education Training and Adult Learning
3rd. Floor, Shaw Building
105 Rochford Street
PO Box 2000
Charlottetown, PEI
C1A 7N8
(902) 368-6286
(902) 368-6144 (fax)
bemacnutt@gov.pe.ca

Louise Miller
Fédération des travailleurs
et travailleuses du Québec
Service de l'éducation
545, boulevard Crémazie est, 17 étage
Montréal (Québec)
H2M 2V1
(514) 383-8015
(514) 383-8001 (télécopieur)

Kelly Morrison
Senior Research Officer
Workplace Innovation and Labour Adjustment Studies
Applied Research Branch
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Place du Portage, Phase IV, 4th floor
Hull, Quebec
K1A 0J9
(819) 994-4450
(819) 953-8584 (fax)
kelly.morrison@spg.org

James E. Page
Executive Secretary
National Literacy Secretariat
15 Eddy Street, Room 10E10
Ottawa, Ontario
K1A 1K5
(819) 953-5460
(819) 953-8076 (fax)
page@fox.nstn.ca

Marian Pitters
Pitters Associates
209 Clendenan Avenue
Toronto, Ontario
M6P 2W9
(416) 769-4811
(416) 604-0536 (fax)
pitters@istar.ca
Facilitator

Erna Post
Acting Executive Director
Canadian Grocery Producers Council
302 - 61 International Blvd.
Rexdale, Ontario
M9W 6K4
(416) 675-3311
(416) 675-2835 (fax)

Margerit Roger
Praxis Language Program Development
4381 Ridgewood Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3R 3R7
(204) 897-3434
(204) 897-1990 (fax)
mroger@escape.com

Jonas Sammons
VP and GM, Manitoba Division
Alliance of Manufacturers and Exporters Canada
100 - One Wesley Avenue
Winnipeg, Manitoba
R3C 4C6
(204) 949-1454
(204) 943-3476 (fax)
Jonas_Sammons@mbnet.mb.ca

Cate Sills
Literacy and Adult Education
Colleges and Continuing Education
Department of Education, Culture and Employment
PO Box 1320
Yellowknife, NWT
X1A 2L9
(403) 920-3482
(403) 873-0237 (fax)
cate_sills@ece.learnnet.nt.ca

Maurice Taylor
Associate Professor
Faculty of Education
University Of Ottawa
145 Jean-Jacques Lussier
Ottawa, Ontario
K1N 6N5
(613) 562-5800 ext. #4037
(613) 562-5146 (fax)
MTAYLOR@educ-1.edu.uottawa.ca

Jean-Guy Tittley
Textiles Human Resources Council
1720 - 66 Slater Street
Ottawa, Ontario
K1P 5H1
(613) 230-7217
(613) 230-1279 (fax)

Ron Torgerson
WEST
Saskatchewan Federation of Labour
103 - 2709 - 12th Avenue
Regina, Saskatchewan
S4T 1J9
(306) 924-8574
(306) 525-8960 (fax)
sfl.west@sk.sympatico.ca

Sue Turner
Coordinator
Workplace Education
Adult Literacy and Basic Skills Unit
Manitoba Education and Training
417 - 185 Carlton Street
Winnipeg, Manitoba
R3C 3J1
(204) 945-1682
(204) 945-1792 (fax)
sturner@edu.gov.mb.ca